Annual
Report
Office of
Francophone
Affairs
1990-91

Office of Francophone Affairs
Mowat Block, 4th Floor
900 Bay Street
Toronto, Ontario
M7A 1C2
Tel: (416) 325-4949
Fax: (416) 325-4980

ISSN 0832-7262

NOVEMBER 1991

92-04680/

Table of Contents

Letter to the Lieutenant Governor of Ontario 1

Minister's Message 2

Executive Director's Message 3

French Language Services in Ontario 4

Map of Designated Areas 5

What the Office Does 6

Communications and Community Relations Branch 7

Policy and Research Branch 9

Operations and Ministry Services Branch 12

Public Complaints 14

How the Office Helps 16

Future Directions 17

Appendix 1 18
List of grants ($10,000+)

Appendix 2 21
List of Designated Public Service Agencies

Appendix 3 24
Statement of Expenditures

Letter to the Lieutenant Governor of Ontario

Ontario

Minister Responsible for Francophone Affairs

Ministre délégué aux Affaires francophones

Mowat Block, 4th Floor
Queen's Park
Toronto, Ontario
M7A 1C2
(416) 327-9200
Fax: (416) 327-9188

Édifice Mowat, 4e étage
Queen's Park
Toronto (Ontario)
M7A 1C2
(416) 327-9200
Télécopieur: (416) 327-9188

To the Honourable Lincoln M. Alexander,

Lieutenant Governor of the Province of Ontario

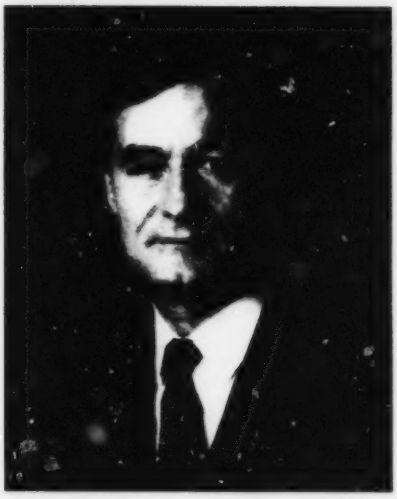
Dear Sir:

I take pleasure in presenting to you, and to the Legislative Assembly of Ontario, the Annual Report of the Office of Francophone Affairs for the period commencing April 1, 1990 and ending March 31, 1991.

Respectfully,

Gilles Pouliot
Minister Responsible
for Francophone Affairs

Minister's Message



It is my pleasure to present the Annual Report of the Office of Francophone Affairs for the period April 1, 1990, to March 31, 1991. Our new government took office in October and we are committed to the continued development and consolidation of French language services.

In this first year of my mandate, I toured the province to meet with individuals and organizations representing Ontario's francophone community. Openness and consultation are basic principles of our government.

In these conversations I learned that French-speaking Ontarians have a number of major concerns. As minister, I have established a set of priorities that are aimed at addressing these concerns. They are: communication, pride, fairness, institutions and respect for rights.

Communication must be two-way. The Office continues a strong promotional and outreach effort to encourage people to use the government's French language services. At the same time, we act as an intermediary to ensure that francophone needs and views are well understood throughout government.

I take every opportunity to remind francophones that they have a right to share fully in Ontario life. We should take pride in our francophone identity, and part of my role is to help plan government measures that foster pride and nurture francophone culture.

My third priority is fairness. Our government is adopting social programs to meet the needs of disadvantaged groups. Francophones are part of this agenda, especially those who are doubly disadvantaged - such as women, illiterate people, ethnic minorities and workers facing unemployment.

Fourth, I am committed to providing more opportunities for francophones to participate through institutions. On the one hand, we have already announced plans for two new homogeneous French language school boards, and others are under consideration. On the other hand, we will continue to expand community college opportunities and improve health care and social services for francophones.

Finally, in regard to rights, the Office and the government as a whole are working to ensure that both the spirit and the letter of the **French Language Services Act** are respected.

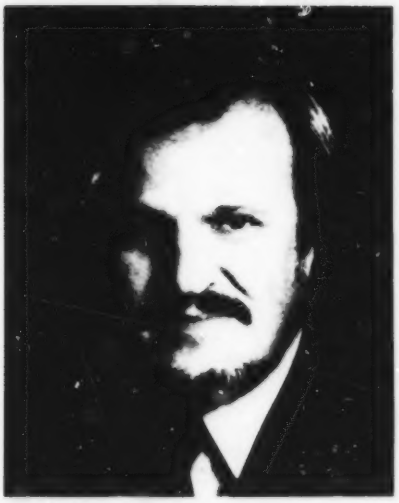
To provide excellent customer service, the government needs constant feedback. Public complaints about French language services help us pinpoint areas for improvement. I consider it one of my most important tasks as minister to investigate and resolve these complaints.

On the national scene, Ontario's commitment to the continued development of French language services reflects this province's recognition of the need to protect the rights of official language minority communities. In the year ahead, let us work together to preserve the rights, strengthen the pride and build on the achievements of Ontario francophones.

Gilles Pouliot
Minister Responsible for
Francophone Affairs

Ch 2

Executive Director's Message



The period 1990-91 marked the first full year after the **French Language Services Act** came into effect. With most government services available in French, the Office of Francophone Affairs was able to change focus to address longer-term issues.

For more than three years we had concentrated on ministry services, to help and advise ministries and their agencies as they implemented French language services. While this advisory role is still important, we have now shifted emphasis to policy and research.

We look at the needs of the French-speaking community and compare these to the government agenda. Where the two overlap, we ensure that the interests of francophones are reflected in the broader government direction. And where they diverge, we explain how francophone issues can be integrated into the government's plans.

This year, as in previous years, we spent much time talking to people in other ministries about the francophone community - about its aspirations and needs and how these fit in with the mandate of particular ministries. The Office also networked extensively with French-speaking Ontarians to keep them up to date on government policies and programs.

All the while, our number one priority was the quality and availability of French language services. Although the Act is in force, we must continually improve French language services as part of the government commitment to excellence in customer service.

Our Office is dedicated to the task of ensuring that the provincial government responds effectively to the linguistic, cultural and service needs of the francophone community. If we have helped to facilitate such initiatives as La Cité collégiale, the French-speaking community college serving eastern Ontario, or Centre médico-social communautaire de Toronto, the francophone medical and social services centre in Toronto, then we have accomplished our mission.

Let me take this opportunity to thank my colleagues in the ministries and the community members who have co-operated with the Office during the past year. It has been a pleasure to work with you. We look forward to continued partnership in 1991-92.

Rémy M. Beauregard
Executive Director

French Language Services in Ontario

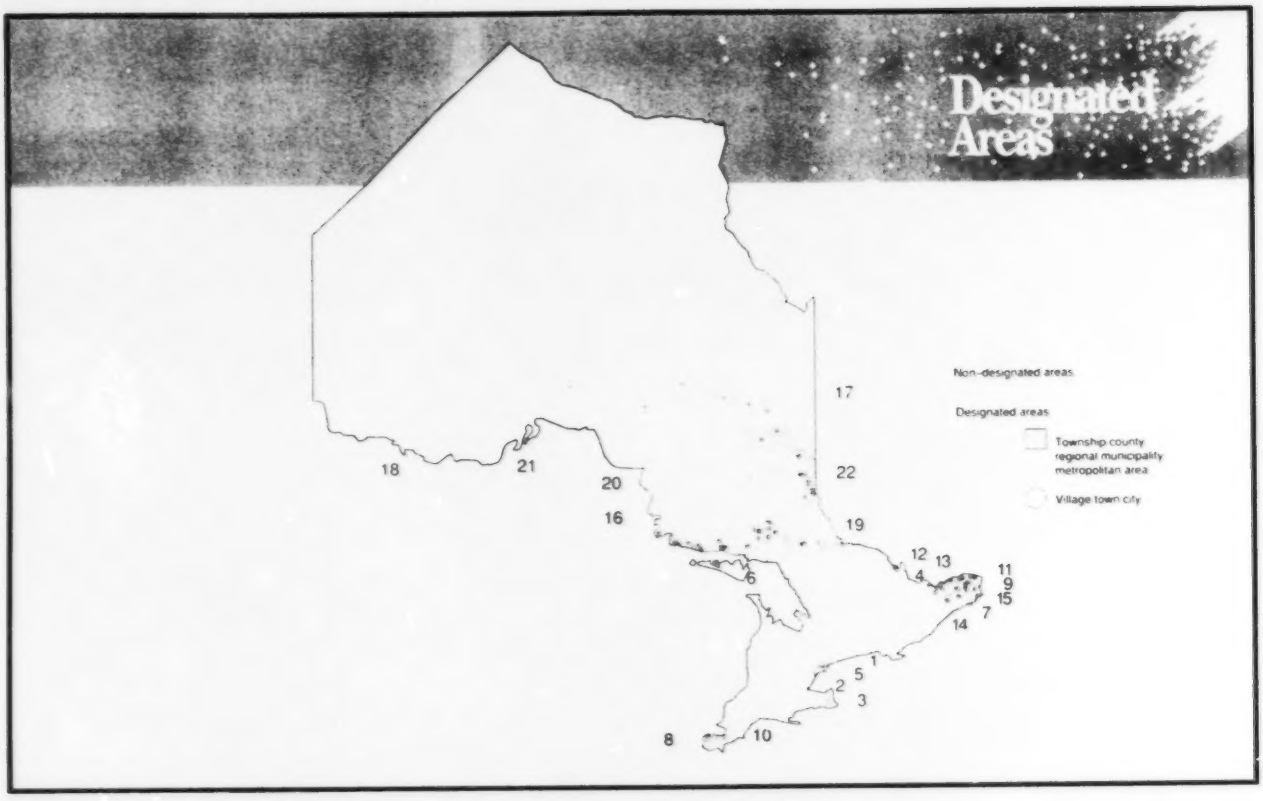
As the home of Canada's largest francophone population outside Quebec, Ontario acknowledges a special responsibility to meet the needs of French-speaking residents.

The **French Language Services Act, 1986,** was passed unanimously by the Legislative Assembly of Ontario in November 1986. The Act guarantees the right to receive provincial government services in French in designated areas of the province. Following a three-year period to put services in place, the Act took effect in November 1989.

The 22 designated areas under the Act include areas where francophones make up at least 10 per cent of the local population, urban centres where they number at least 5,000, and areas previously designated.

Under the Act, services must be available in French and English at the head office of all provincial ministries - as well as from offices situated in or serving the designated areas. The services range from automobile licensing to birth registration to provincial parks. The Act also applies to some public service agencies funded by the provincial government - such as hospitals, group homes and children's aid societies - provided they are designated by the government for this purpose.

C4



French Language Services Act, 1986

Municipality or District	Area
1 Municipality of Metropolitan Toronto	All
2 Regional Municipality of Hamilton-Wentworth	City of Hamilton
3 Regional Municipality of Niagara	Cities of: Port Colborne and Welland
4 Regional Municipality of Ottawa-Carleton	All
5 Regional Municipality of Peel	City of Mississauga
6 Regional Municipality of Sudbury	All
7 County of Dundas	Township of Winchester
8 County of Essex	City of Windsor
	Towns of: Belle River and Tecumseh
	Townships of: Anderdon, Colchester North, Maidstone, Sandwich South, Sandwich West, Tilbury North, Tilbury West and Rochester
9 County of Glengarry	All
10 County of Kent	Town of Tilbury
	Townships of: Dover and Tilbury East
11 County of Prescott	All
12 County of Renfrew	City of Pembroke
	Townships of: Stafford and Westmeath
13 County of Russell	All
14 County of Simcoe	Town of Penetanguishene
	Townships of: Tiny and Essa
15 County of Stormont	All
16 District of Algoma	All
17 District of Cochrane	All
18 District of Kenora	Township of Ignace
19 District of Nipissing	All
20 District of Sudbury	All
21 District of Thunder Bay	Towns of: Geraldton, Longlac and Marathon
	Townships of: Manitouwadge, Beardmore, Nakina and Terrace Bay
22 District of Timiskaming	All

What the Office Does

The Office of Francophone Affairs is the principal advisor to the Ontario government on planning and implementing French language services, and on relations with the francophone community. We keep the government informed of francophone needs and concerns. We provide assistance to ministries, monitor French language services across government and recommend policies and practices to improve and expand these services. We act as a link between French-speaking residents and the government.

The Office has three branches.

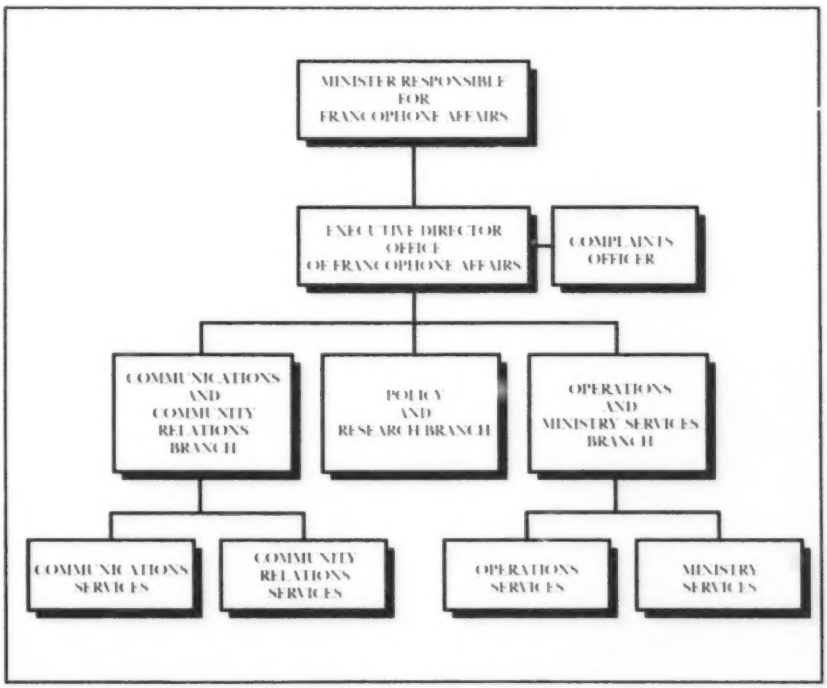
The **Communications and Community Relations Branch** encourages francophones to exercise their right to receive government services in French. It conducts public information and marketing campaigns to explain the government's language policy to the public. It also maintains relationships with provincial, regional and local francophone organizations and manages the Office's Community Support Fund.

The **Policy and Research Branch** participates in the planning of government policies and programs that meet the needs of Ontario francophones. The branch commissions or conducts research on economic, social and cultural issues in the francophone community and shares the findings with government ministries and agencies. It also prepares policy options concerning francophone affairs for the government to consider.

After three years of helping ministries meet the November 1989 deadline, the **Operations and Ministry Services Branch** now assists ministries to maintain, expand and refine their French language services. The branch ensures that ministries fulfill their initial commitment to providing services in French, take corrective action where necessary, and include French language requirements in new initiatives and programs.

In addition, the Office handles **public complaints** about French language services.

Highlights of the Office's activities in 1990-91 are outlined in the following pages.



Communications and Community Relations Branch

Outreach through advertising

"Pass the word: In French, Ontario has what it takes!" (Passe le mot : En français, l'Ontario a ce qu'il faut!)

That was the message of the Office's promotional campaign, which ran from October 1990 to March 1991 on television and radio and in newspapers. The campaign encouraged French-speaking Ontarians to use the French language services now available from the provincial government. The effort was a follow-up to a similar campaign launched right after the **French Language Services Act** came into effect in November 1989.

The Office conducted an evaluation following the 1989 campaign and the results were available this year. Sixty-nine per cent of people responding to the survey recalled information from the campaign - a very high awareness level.

The study also found that 41 per cent of the campaign's success was due to non-traditional promotional tools (such as posters, handouts and special events). This led to the conclusion that in order to reach French Ontario, it is necessary to use the network of community-based organizations, in addition to the traditional media.

Broadcasts promote access to services

The Office worked with La Chaîne, TVOntario's French language network, and other ministries to produce a series of 13 half hour broadcasts on various government services offered in French. Everything from obtaining a driver's licence to visiting a travel information centre was covered in this "Accès" series involving more than 20 ministries.

The programs were aired on La Chaîne in fall 1990. They are also available in a video format to help community groups promote French language services to their members.

Grant supports future radio producers

Non-profit community radio stations are becoming a key communications channel for Ontario francophones. This year francophone high school students from eastern Ontario learned the ropes of producing radio programs, thanks to a Community Support Grant from the Office. This special initiative - at the University of Ottawa - has begun the process of readying staff for tomorrow's francophone radio stations.

This grant was one of 86 Community Support Grants totalling $990,000 awarded by the Office this year. These funds help nonprofit organizations with projects to improve French language services. (For a list of grants $10,000 and above, please see Appendix 1.)

A bridge between government and francophones

The Office acts as a link between the provincial government and the francophone community.

This year, to help ministries and agencies get in touch with the French-speaking community network, we updated our Franco-Ontarian Directory, which lists some 3,000 francophone organizations in Ontario.

As a further help to ministries, the Office compiled a comprehensive francophone media list. The compilation includes not only the major media such as Radio-Canada and weekly newspapers, but also community and college publications and radio stations.

The **Coup d'oeil** newsletter communicates information in French to the francophone community on government programs, policies and resources in an easy-to-read format. The Office published 10 issues this year with a circulation for each issue of 12,000.

The annual Festival franco-ontarien in Ottawa - a cultural

event which attracts 500,000 people - provides an opportunity for government to reach Ontario's francophones with information about French language services. The Office co-ordinated the participation of 13 ministries in the festival in June 1990.

Gilles Pouliot, Minister Responsible for Francophone Affairs, with Paul Watson, Ministry of Revenue's French language services co-ordinator.

Bilingual communications officers assisted

Each ministry has bilingual staff to communicate with the public in French. Since these officers may be the only bilingual person in their respective branches, they have special professional development needs which the Office tries to meet.

This year, the Office held four meetings for bilingual communications officers across government. In one session, representatives of Radio-Canada and La Chaîne explained how their news and public affairs programs operate. Two workshops were held on plain language to help communicators write more clearly in French. The latter events were run in partnership with the Literacy Branch of the Ministry of Education and the Human Resources Secretariat.

New marketing tools

The Office conducted a survey of human resources directors, French language services co-ordinators and bilingual communications officers in all ministries, to determine how we could better assist them.

In response, the Office introduced several new marketing tools. For example, we produced speaker's kits - including speaking notes, overheads, slides, audio tapes and information on the **French Language Services Act** - to assist government officials who are meeting with community groups.

We also prepared a series of reports on the demographic characteristics of Ontario francophones. Based on the 1986 census the reports highlight the concentration of francophones in specific communities. They also indicate the neighbourhood make-up by age, number of children, education, income and other variables.

This data can help ministries focus their programs, services and communications to reach specific groups of francophones more effectively. For example, it might be possible to gauge the need for a French-speaking daycare centre in a specific North Bay neighbourhood by using these community profiles.

Policy and Research Branch

Fostering responsive government decisions

As a key priority, the Office works to see that the programs and policies of the Ontario government meet the needs of the francophone community. The Minister Responsible for Francophone Affairs is a member of three Cabinet committees - Operations, Justice Policy and Economic and Labour Policy. In addition, the Office provides input on major government decisions through the review of Cabinet submissions.

A Cabinet submission is a proposal from a ministry to introduce a new policy or program or change an existing one. These submissions serve as a tool for consultation with other ministries having an interest in the issue.

The Office examines and analyzes submissions at various stages of the decision-making process, and comments on the implications for francophones. The objective is to help ministries gain a better understanding of their francophone clients and ensure that government policies and programs respond to francophone needs.

The Office is also active in committees in which representatives of various ministries work together on specific subjects. This year we participated in committees on:

- Francophone Adult Literacy, which considered ways to reduce the high rate of illiteracy in the francophone community;
- Forma-Distance, which looked at the need for new distance education programs and the training of personnel in this field; and
- Provincial Training and Labour Force Adjustment Policy, which worked on approaches to help people retrain and adapt to changes in the economy.

Sexual assault initiative

We are also active in the Interministerial Committee on Sexual Assault chaired by the Ontario Women's Directorate. As a participant in this initiative, the Office was allocated funding over three years beginning in 1991-92.

The funds will go to francophone groups for outreach and awareness campaigns, and will also help sexual assault centres improve their French language services. In co-operation with the Ministry of the Solicitor General, three types of service will be enhanced: the training of French-speaking volunteers for counselling and crisis lines, the development of French language materials, and the translation of public education documents.

Long term care redirection

The government is planning to redirect Ontario's long term care system, which

The Minister, Gilles Pouliot, with his assistant, Daniel St-Louis, at the Alpha Partage Conference on Literacy.

provides health and social services for senior citizens and disabled persons. Language barriers are a critical problem for these vulnerable individuals. The long term care system includes both institutional facilities, such as nursing homes and chronic care hospitals, and community based services, such as home care and meals-on-wheels.

The Office continued to work with the Ministries of Health and Community and Social Services to ensure that francophones will have access to health and social services in French under the new system. In September, we helped organize an information forum which gave representatives of francophone groups the opportunity to meet with officials of the two ministries to discuss the government's plans.

Post-secondary opportunities expand

Ontario's first French language college of applied arts and technology - La Cité collégiale - opened in September 1990 in Ottawa, with satellite campuses in Cornwall and Hawkesbury. Some 2,300 students - far above the originally estimated 1,800 - enrolled in about 70 programs.

The opening followed two years of preparation by the Ministry of Colleges and Universities. The Office assisted the ministry with expertise and information to support the expansion of post-secondary opportunities for francophones.

Advisory commissions examined French language college services in northern and central/southwestern Ontario. After reviewing more than 400 briefs, the commissions recommended the creation of two more francophone community colleges. The government is now studying these reports.

Minority education rights

A Supreme Court of Canada decision on language rights in education was handed down in March 1990 in the case of **Mahé v. Alberta**. The Court articulated the principle that minority official language education rights under section 23 of the Charter of Rights and Freedoms include the right to manage and control the educational system.

However, this principle is to be implemented according to a sliding scale based on the number of minority students. The options range from minimal parental control where numbers are small, to a full-fledged school board where numbers are large.

The Court left it to the provinces to decide the criteria for determining the extent of minority control of school systems. The decision made it necessary for the Ontario government to develop new policies. The Office of Francophone Affairs contributed by analyzing the issues and submitting comments.

One of the results of this exercise was the creation of the French Language Education Governance Advisory Group. This committee will consult with people around the province and then propose criteria for the governance of minority language education in Ontario.

User-friendly enumeration form

To be eligible to vote for French language school trustees, francophones must indicate their wish to do so on the municipal enumeration form distributed to households. This

PHOTO BY PAUL DE LA RIVA *LE VOYAGEUR*

Gilles Pouliot, Minister Responsible for Francophone Affairs, meets with students from Cambrian College during a visit to Sudbury.

year, the Office worked with the Ministries of Municipal Affairs and Revenue to revise the enumeration form so this choice would be clearer to the reader.

Better Beginnings, Better Futures

Studies in many parts of the world have shown that children living in poverty are more likely to develop emotional, behavioural, physical and educational problems. In order to break this cycle, the Ontario government is supporting research demonstration projects in six Ontario communities under a program called "Better Beginnings, Better Futures". Funding is provided by the Ministries of Community and Social Services, Education and Health.

In discussions with the Community and Social Services ministry, the Office outlined the potential benefits of this innovative program for French-speaking Ontarians. One of the research projects eventually selected was developed by a francophone group in Cornwall.

Under the "Better Beginnings, Better Futures" program, appropriately trained staff in health, education and social services work together and establish close ties with children and families. A 25-year study of the participating children, families and communities will determine if this integrated approach works.

Francophone cultural life

The Office co-operated with the Ministry of Culture and Communications to establish a community-based working group on the cultural life of French-speaking Ontarians.

The six-member committee is studying the visual and performing arts; the cultural industries, such as publishing, film and sound recording; the funding of francophone cultural centres; and the role of radio and television. The working group will consult with community representatives to assess francophone cultural needs and then make recommendations for meeting them.

Operations and Ministry Services Branch

An overview of French language services

Monitoring French language services from a government-wide perspective, the Office is in a position to highlight trends, patterns and issues that should be addressed.

In performing this role, we consult with the French language services co-ordinators in each ministry on ways of approaching issues of common interest. This year, we convened four interministerial committees of French language services co-ordinators on: communications with municipalities; publication exemptions; designation of public service agencies; and government-sponsored activities.

The Office also took the lead in organizing a general conference of all French language services co-ordinators in the fall of 1990. Regular meetings such as this provide an opportunity to share information and build co-operation.

Public service agencies designated

Many public services are offered through agencies which receive government funding, such as hospitals, nursing homes, children's aid societies and daycare centres. Agencies can be designated under the **French Language Services Act** if they are capable of providing their services in French.

To obtain designation, agencies must demonstrate that they have the commitment and ability to provide high quality, accessible French language services on a permanent basis. Francophones and their concerns must also be represented on the agency's board and in management.

Once agencies have fulfilled these conditions, and on the recommendation of the Office of Francophone Affairs, they are designated by order-in-council. Designation gives the francophone community a guarantee of ongoing services.

The Office works closely with ministries to determine which agencies should be designated. We also review proposed designations to ensure that all criteria are met.

This year 24 additional public service agencies were designated, bringing the total to 71. The agencies involved are funded by the Ministries of Health, Community and Social Services and Correctional Services. (See Appendix 2 for a listing of designated agencies.)

One of the priorities is the health care field. A representative of the Office participated in a Ministry of Health committee set up to review plans for the designation of health services in various communities.

During the year 16 studies were completed by district health councils to assess the needs of francophones and determine which local hospitals and other health agencies should provide French language services. Each council then prepared a regional plan, which was approved by the Minister and Deputy Minister of Health.

Compliance plans monitored

In some cases involving a large or complex range of services, it proved impossible to meet the November 1989 deadline for full compliance with the **French Language Services Act**.

In accordance with the "reasonableness clause" in the Act, the ministries concerned were obliged to submit plans indicating when and how they will meet the requirements of the legislation. The Office monitors 29 compliance plans - involving eight ministries and one major agency - to verify that progress is on schedule.

A case in point is the Ministry of Education, which has a number of major projects under way. The ministry is: developing French language resources for assessing student achievement and the effectiveness of school programs; converting computer programs used in school board administration into French; and preparing new correspondence courses and computer learning materials in French. All plans are proceeding as scheduled.

Exemptions from language requirements

It has been necessary to grant two exemptions under the **French Language Services Act**, which permits an exemption if this does not "derogate from the general purpose and intent" of the legislation. These exemptions are for a three-year period, after which they will be examined again to determine if they should be renewed.

While publications intended for the general public must appear in English and French, publications of a scientific, technical, scholarly, research or reference nature - which are limited to a specialized audience - have been exempted.

Every year, ministries must submit a list of their publications which are exempted from translation. The Office reviews each ministry's list to ensure that all items qualify, and then prepares a consolidated report for the final approval of Management Board of Cabinet.

The Ministry of Transportation has been exempted from posting bilingual traffic signs on provincial highways in Metropolitan Toronto, Mississauga and Hamilton.

Federal-provincial agreement funds projects

A five-year agreement between Ontario and the federal government on the promotion of official languages completed its third year in 1990-91. Under the agreement, the two governments share the costs of projects initiated by provincial ministries to strengthen French language services.

This year 27 projects presented by eight ministries were approved at a total cost of $3.3 million. Half of these costs were paid by the federal Secretary of State and the balance by the ministries themselves. The Office co-ordinates and administers Ontario's participation in this accord.

Among the projects receiving support were publications and fact sheets in French by the Ministry of Agriculture and Food, a manual on non-traditional occupations prepared by the Ontario Women's Directorate, and conversion of Ontario Science Centre exhibits to a bilingual format.

New ways of providing French language services

Increasingly, the government is seeking novel ways of providing services in order to become more efficient, more accessible and closer to the people. As a result, many ministries and agencies are considering, planning or have already adopted alternatives to offering services themselves.

Some of the new options are: contractual agreements with organizations outside government to deliver programs formerly provided by government; transfer of responsibilities from the provincial to another level of government; partnerships with organizations outside government; and sponsorship of projects.

It is important to integrate new ways of providing French language services with these new methods of service delivery. To this end, the Office began drafting guidelines for the use of ministries and will be co-operating with ministries to develop approaches to deal with this issue.

Autonomous administration

As of April 1, 1990, the Office of Francophone Affairs set up administrative operations separate from Cabinet Office.

A joint committee made up of the Office of Francophone Affairs, the Ministry of Government Services and the Ministry of Treasury and Economics drafted a memorandum of understanding to accompany the change. The memorandum spells out the respective responsibilities of the three agencies concerning administration, finance and human resources. The necessary authorities were transferred and arrangements made for a separate budget.

Public Complaints

Nearly 300 complaints filed

Under the **French Language Services Act**, people have the right to complain to the government about the availability and quality of French language services. The Minister Responsible for Francophone Affairs is authorized to investigate and respond to complaints. Each deputy minister also shares responsibility under the Act for the availability and quality of French language services provided by his or her ministry.

In 1990-91, the first full year French language services were in place, a total of 298 complaints were submitted. This represents an increase from the previous year's total of 195. Complaints rose following the November 1989 effective date of the Act, and the upswing continued throughout 1990-91.

In addition, the Office handled a further 70 complaints which were "non-receivable," since they did not pertain to French language services provided by the Ontario government. Most of these complaints concerned the federal government, the private sector or non-designated areas or agencies.

Non-receivable complaints about agencies not yet designated to offer French language services are forwarded to the ministries involved. This helps the ministries understand the community's expectations and needs.

Complaints procedure

A three-level complaints procedure has been established. First, the Office refers the complaint to the French language services co-ordinator of the ministry involved. The co-ordinator informs the Office of the action taken. After ensuring that the response is valid, the Office communicates this to the person who filed the complaint.

If the person complaining is not satisfied with the outcome, the issue may go to a second level. The executive director of the Office may ask the deputy minister of the ministry involved to review the situation. Only two complaints have gone to the second level in this process.

And if the person is not satisfied with the deputy's reply, the case can move to a third level review by the Minister Responsible for Francophone Affairs, who may refer the case to the minister of the ministry named in the complaint.

This year the Office strengthened the complaints function by creating two full time positions, a complaints officer and a complaints clerk, within the office of the executive director.

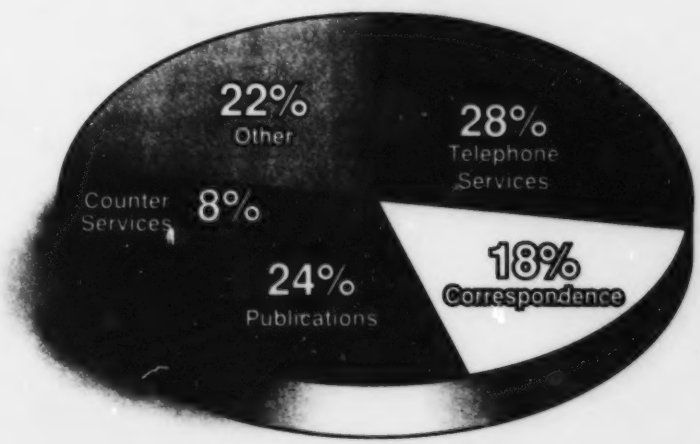
Classification of complaints

The complaints received this year fell into five functional areas, as indicated below:

Complaints - April 1, 1990 to March 31, 1991

Telephone services	88
Correspondence	57
Publications	78
Counter services	26
Other	71
Total	**320***

* This total exceeds the number of complaints filed because a complaint may fall into more than one category.



Customer service improved

Telephone services - the first contact point with the government - drew the largest number of complaints. In government units serving the public, telephone receptionists are encouraged to say "Bonjour" as part of the greeting. If the receptionist is not bilingual, francophone calls should be transferred to an employee who does speak French.

In investigating these complaints, we found many cases of inadequate training and orientation of newly hired or temporary staff. These problems were brought to the attention of the ministries concerned and corrective action was taken.

The Office received numerous complaints regarding government correspondence in reply to job applications and inquiries. As a result, we sent a reminder to the human resources branches in all ministries pointing out that letters written in French should be answered in French.

Also in response to complaints, we distributed our communications guidelines more widely across the government. This has led to improved service in such areas as:

- the use of French in letterhead, office signs and an intercom system in a courtroom;
- wider awareness of French language newspapers, resulting in more effective public outreach to the francophone community; and
- the updating of francophone mailing lists, also leading to better communications.

Complaints have identified a number of specific shortcomings, which ministries have remedied. For example:

- computer programs have been upgraded to include or enhance French language capabilities, such as the use of accents and merging of files;
- prerecorded telephone messages are now bilingual, and the French message is heard sooner in long message sequences; and
- any remaining English-only forms are being replaced.

Some ministries have introduced their own complaints procedures, which tie in with the Office's procedures. This approach clearly establishes the actions and corrective measures to be taken following a complaint.

The complaints system allows us in government to see ourselves as the public sees us. This information enables ministries to steadily improve French language services, as part of the government's continuing tradition of excellence in customer service.

How the Office Helps

... Our community partners say...

"French language scouting activities now have the necessary means to better respond to the needs of francophone youth. Your assistance has enabled us to increase awareness among our members and update our communications plan."

Fédération des Scouts de l'Ontario

"We are delighted that we could count on your help to reach our goal of promoting and developing the economic activities of the francophone community in Stormont, Dundas and Glengarry."

Agence de développement économique Proaction

"We greatly appreciate the financial support and advice from your Office in helping us to organize a conference, workshops and a gala for French-speaking seniors."

La Fédération des aînés francophones de l'Ontario/Centre de jour polyvalent Elizabeth Bruyère

"Thanks to your support, we have been able to initiate a study on the needs of the francophone community."

London and Middlesex County Roman Catholic School Board

... and our colleagues in government

The Office of Francophone Affairs works closely with the French language services co-ordinator in each ministry. Michèle Sanborn, the French language services co-ordinator at the Ontario Women's Directorate, co-operates with all three branches of the Office to strengthen her role as an advocate for Ontario's francophone women.

"The Office provides information to all co-ordinators about what's going on in the francophone community," says Ms. Sanborn. "Due to its extensive outreach, the Office can help us work with community groups. We often talk about how specific projects can be improved and how we can help the group achieve its goal."

The Women's Directorate leads a committee on the government's sexual assault initiative, and the Office of Francophone Affairs is one of the members. "Committees like this," says Ms. Sanborn, "provide the Office with an opportunity to network and help ensure that francophone concerns are integrated into the policies and programs of other ministries."

"All in all, the Office and ministries work well together to see that community needs are met."

Future Directions

In the year ahead, the Office of Francophone Affairs will concentrate on the five priorities established by the minister: communication, pride, fairness, institutions and respect for rights.

We will continue promotional campaigns through the media and community events to encourage people to use French language services. Staff of the Office will visit the designated areas to meet with people interested in the **French Language Services Act**. We will maintain close contact with francophone community groups to learn of changing needs and concerns.

The Office will co-operate with the Ministry of Culture and Communications to foster francophone pride and develop instruments to enable francophones to express their cultural identity.

We will strive for fairness in all public services and programs. In partnership with other ministries, the Office will work to make child care services more accessible to francophones. And we will urge the expansion of literacy and job training programs to meet pressing needs in the francophone community.

The Office will co-operate with other ministries to reinforce francophone institutions. We will contribute to the government's study of recommendations for new French language community colleges. And we will seek to expand the network of community health and social services.

Finally, the Office will raise people's awareness of their right to complain about the availability or quality of government services offered in the French language. We will urge all francophones to speak up and let us know if they are not fully satisfied with our efforts.

The Office of Francophone Affairs looks forward to working with the francophone community and with ministries and agencies in the coming year. Together, we will reinforce French language services as a crucial part of the customer service provided by the Ontario government.

APPENDIX 1

Community Support Fund - List of grants $10,000 and over

Organization	Project Description	Amount
Association presse-jeunesse ontaroise Toronto	Start-up funding	$ 10,000.00
Assemblée des centres culturels de l'Ontario (ACCO/Toronto)	Communications project/Newsletter	49,600.00
Association canadienne-française de l'Ontario (ACFO/Huronie) Penetanguishene	Production of calendar featuring available French language services in Simcoe area	10,800.00
ACFO/Ottawa-Carleton Vanier	Communications project/Newsletter	14,500.00
ACFO/Prescott-Russell Hawkesbury	Publication of newsletter "ACFOplus - Nouvelle Image"	14,500.00
ACFO/Provinciale Vanier	Conference and research on French language university in Ontario	50,000.00
ACFO/Provinciale Vanier	Strategic planning	20,000.00
ACFO/Provinciale Vanier	Community consultation on Radio-Canada issue	15,000.00
Association des enseignantes et des enseignants franco-ontariens) (AEFO/Ottawa)	Regional consultation for the Special Committee on Constitutional Reform	15,000.00
Association française des conseils scolaires de l'Ontario (AFCSO) Ottawa	Publication - AFCSO	17,000.00
Association des juristes d'expression française de l'Ontario (AJEFO) Ottawa	Awareness campaign - "En Ontario, la justice parle	19,500.00
Bureau central des bénévoles Ottawa	French language promotional campaign	15,900.00
Canadian Parents for French Toronto	Hiring of chapter development advisor	37,000.00

Canadian Parents for French Ontario	Rendez-vous Ontario projects	12,000.00
Centre culturel Artem New Liskeard	Co-ordination of regional activities	10,900.00
Centre culturel Les Compagnons des francs loisirs North Bay	Communications - marketing	17,500.00
Centre culturel Tournesol Windsor	Hiring of programmer	10,500.00
Centre de jour polyvalent des aînés Ottawa	Seniors' general meeting	10,000.00
Chambre économique de l'Ontario Ottawa	Start-up funding	20,000.00
Direction-Jeunesse Ottawa	Festival Jeunesse	25,000.00
Les Éditions Prise de Parole Sudbury	Promotion and fundraising activities	30,000.00
Fédération des clubs sociaux franco-ontariens/Cambridge	Communications project	27,950.00
Fédération des guides franco-ontariennes/Sudbury	Promotion of French Language Services Act	10,000.00
Fédération des Scouts de l'Ontario Ottawa	Updating strategic plan	20,500.00
Festival franco-ontarien Ottawa	15th anniversary of Festival franco-ontarien	25,000.00
La Mine d'Art Kirkland Lake	Hiring of a co-ordinator to establish centre	10,000.00
Magazine Clik Toronto	Survey of francophone youth	23,500.00
Mouvement d'implication francophone Orléans	Marketing project	16,000.00
Older Adult Centres' Association of Ontario	Development of services for francophones in Older Adult Centres	15,000.00

Pro-Arts Inc. Ottawa	Restructuring activities	10,000.00
Radio communautaire francophone Toronto Toronto	Co-ordination of community radio activities	10,000.00
Radio communautaire KapNord Inc. Kapuskasing	Hiring of a public relations director	12,000.00
Radio Ottawa Inc. (CHUO-FM) Ottawa	Promotion of community radio in secondary schools	25,000.00
Regional Multicultural Youth Committee Thunder Bay	Promotion of linguistic duality project	10,000.00
Réseau des centres de santé Toronto	Creation of a French language section	15,000.00
Réseau des femmes du Sud de l'Ontario Willowdale	Community development project	12,000.00
Réseau ontarien des services de garde francophones Mississauga	Conference on French language day care services	20,000.00
Regroupement des intervenants-es francophones en santé et en services sociaux de l'Ontario Toronto	Meeting of French language specialists	15,000.00
Théâtre Action Ottawa	Strategic planning	35,000.00
Théâtre Trillium Vanier	Promotion and organization of a volunteers' evening	15,000.00
Vox Théâtre Ottawa	Development and implementation of promotional plan	20,000.00

APPENDIX 2

Designated public service agencies

The following is a list of public service agencies designated under the **French Language Services Act, 1986:**

Part I - November 15, 1989

1. Hôpital Notre-Dame Hospital in Hearst.
2. Hôpital Montfort in Ottawa.
3. Maison Fraternité - Fraternity House in Vanier in respect of the programs carried out on behalf of the Ministry of Health and the Ministry of Community and Social Services.
4. Hébergement Renaissance Inc. in Ottawa.
5. Centre Médical Ste-Anne Inc. in Ottawa.
6. Services psychiatriques francophones de l'est de l'Ontario in Ottawa.
7. Royal Ottawa Health Care Group/Services de Santé Royal Ottawa but only in respect of the rehabilitation centre, geriatric psychiatric services and psychiatric rehabilitation program.
8. Services de toxicomanie Cochrane Nord Inc. - North Cochrane Addiction Services Inc. in Kapuskasing, Cochrane, Hearst and Smooth Rock Falls in respect of the programs carried out on behalf of the Ministry of Health.
9. Hearst, Kapuskasing, Smooth Rock Falls Counselling Services/Services de counselling de Hearst, Kapuskasing, Smooth Rock Falls in respect of the programs carried out on behalf of the Ministry of Health.
10. Maison Renaissance de la Réhabilitation in Hearst in respect of the programs carried out on behalf of the Ministry of Health.
11. Maison Arc-En-Ciel Centre de réhabilitation du nord de l'Ontario Inc. in Opasatika in respect of the programs carried out on behalf of the Ministry of Health.
12. Sensenbrenner Hospital in Kapuskasing.
13. Le Service Familial de la région de Sudbury Inc. in respect of the programs carried out on behalf of the Ministry of Community and Social Services and the Ministry of Correctional Services.
14. Maison Décision House in Ottawa in respect of the programs carried out on behalf of the Ministry of Correctional Services.
15. Les Services correctionnels communautaires de Prescott-Russell et Glengarry in respect of the programs carried out on behalf of the Ministry of Correctional Services.
16. Centre d'activités françaises de Penetanguishene in respect of the programs carried out on behalf of the Ministry of Community and Social Services.
17. Centre des Pionniers in Toronto in respect of the programs carried out on behalf of the Ministry of Community and Social Services.
18. Club d'âge d'or de la Vallée Inc./Golden Age Club of the Valley in Hanmer in respect of the programs carried out on behalf of the Ministry of Community and Social Services.
19. Club Accueil/âge d'or d'Azilda in respect of the programs carried out on behalf of the Ministry of Community and Social Services.
20. Union Culturelle des Franco-Ontariennes in Sudbury in respect of the programs carried out on behalf of the Ministry of Community and Social Services.
21. Cambrian College in Sudbury in respect of the programs carried out on behalf of the Ministry of Community and Social Services by l'Arc-En-Ciel/Carrousel.
22. Association pour les Handicappés mentaux de Hearst et de la région de Hearst/Hearst and District Association for Mentally Handicapped in respect of the programs carried out on behalf of the Ministry of Community and Social Services.
23. Services à la Jeunesse de Hearst Inc. in respect of the

programs carried out on behalf of the Ministry of Community and Social Services.

24. Services Familiaux du District de Cochrane-Nord/ North Cochrane District Family Services in Kapuskasing in respect of the programs carried out on behalf of the Ministry of Community and Social Services.

25. Les services à la Jeunesse Jeanne Sauvé Youth Services Inc. in Kapuskasing in respect of the programs carried out on behalf of the Ministry of Community and Social Services.

26. Centre de counselling familial de Timmins/ Timmins Family Counselling Centre Inc. in respect of the programs carried out on behalf of the Ministry of Community and Social Services and the Ministry of Correctional Services.

27. Association pour l'intégration communautaire de Nipissing Ouest/West Nipissing Association for Community Living in Sturgeon Falls in respect of the programs carried out on behalf of the Ministry of Community and Social Services.

28. Club d'âge d'or River Valley/Golden Age Club in River Valley in respect of the programs carried out on behalf of the Ministry of Community and Social Services.

29. Maison d'amitié in Ottawa in respect of the programs carried out on behalf of the Ministry of Community and Social Services.

30. Centre de jour Séraphin-Marion d'Orléans in respect of the programs carried out on behalf of the Ministry of Community and Social Services.

31. Le Centre de jour polyvalent des aînés francophones d'Ottawa-Carleton in Ottawa in respect of the programs carried out on behalf of the Ministry of Community and Social Services.

32. Centre psycho-social pour enfants et familles Ottawa-Carleton in Ottawa in respect of the programs carried out on behalf of the Ministry of Community and Social Services.

33. Co-opérative Carrousel pour parents et enfants francophones Inc. in Ottawa in respect of the programs carried out on behalf of the Ministry of Community and Social Services.

34. Service d'entraide communautaire in Ottawa in respect of the programs carried out on behalf of the Ministry of Community and Social Services.

35. Les Soeurs de la Charité d'Ottawa (Corporation) - La Résidence Saint-Louis (Nom du programme - "Registered Business Name") in Ottawa in respect of the programs carried out on behalf of the Ministry of Community and Social Services.

36. Centre de services communautaires de Vanier - Vanier Community Service Centre in respect of the programs carried out on behalf of the Ministry of Community and Social Services.

37. Centre Lajoie des Aînés(es) francophones de Pembroke in respect of the programs carried out on behalf of the Ministry of Community and Social Services.

38. Groupe Action pour l'Enfant, la Famille et la Communauté de Prescott-Russell in Hawkesbury in respect of the programs carried out on behalf of the Ministry of Community and Social Services.

39. Maison Interlude House Inc. in Hawkesbury in respect of the programs carried out on behalf of the Ministry of Community and Social Services.

40. The Prescott-Russell Association for the Mentally Retarded/L'Association pour les déficients mentaux de Prescott-Russell in Hawkesbury in respect of the programs carried out on behalf of the Ministry of Community and Social Services.

41. La Société de l'aide à l'enfance de Prescott-Russell/The Children's Aid Society of Prescott and Russell in Plantagenet in respect of the programs carried out on behalf of the Ministry of Community and Social Services.

42. Services communautaires de Prescott-Russell in Hawkesbury in respect of the programs carried out on behalf of the Ministry of Community and Social Services.

43. Centre d'accueil Roger-Séguin in Clarence Creek in respect of the programs carried out on behalf of the Ministry of Community and Social Services.

44. Centre de Services Familiaux de Prescott-Russell in Hawkesbury in respect of the programs carried out on behalf of the Ministry of Community and Social Services.

45. L'Équipe d'hygiène mentale pour francophones de Stormont, Dundas et Glengarry Inc. in Cornwall in respect of the programs carried out on behalf of the Ministry of Community and Social Services.

46. Centre des services de développement pour Stormont, Dundas et Glengarry in Cornwall in respect of the programs carried out on behalf of the Ministry of Community and Social Services.

47. Hôpital général de Hawkesbury and District General Hospital Inc.

Part II - December 20, 1990

1. The Sudbury and District Association for Community Living/Association pour l'intégration communautaire de Sudbury et district in respect of the programs carried out on behalf of the Ministry of Community and Social Services.

2. Association pour les services préscolaires d'Ottawa-Carleton.

3. Centre de jour des Petits Poucets.

4. Centre des petits d'Ottawa Inc.

5. Centre préscolaire Coccinelle d'Orléans.

6. Coopérative Brin d'herbe Inc.

7. Garderie Le Cerf-volant de Gaston Vincent.

8. Garderie "Sur un nuage" d'Ottawa-Carleton.

9. Le Centre parascolaire l'Hirondelle d'Ottawa.

10. Programme Para-scolaire La Vérendrye.

11. Centre parascolaire des Pionniers.

12. Centre médico-social communautaire (Toronto) Inc.

13. Ottawa Civic Hospital Corporation in respect of the in-vitro fertilization and dentistry clinics.

14. Saint-Vincent Hospital/Hôpital Saint-Vincent (Soeurs de la charité d'Ottawa/Sisters of Charity at Ottawa).

15. Centre de santé Élisabeth-Bruyère/Élisabeth-Bruyère Health Centre (Soeurs de la charité d'Ottawa/Sisters of Charity at Ottawa).

16. Hôpital général de Mattawa/Mattawa General Hospital (Soeurs de la charité d'Ottawa/Sisters of Charity at Ottawa) in respect of ambulance services.

17. The Lady Minto Hospital at Cochrane in respect of ambulance services.

18. Minto Counselling Centre in respect of the programs carried out on behalf of the Ministry of Health.

19. The West Nipissing General Hospital/Hôpital général de l'ouest Nipissing in respect of ambulance services.

20. Timmins and District Hospital/L'Hôpital de Timmins et du district in respect of administrative services at the Timmins and District Hospital Corporation, primary, secondary and acute care at the St. Mary's General Hospital, and chronic care at the Porcupine General Hospital.

21. Nipissing District Youth Employment Service Inc. in respect of the community service order program carried out on behalf of the Ministry of Correctional Services.

22. Recon Association in respect of the programs carried out on behalf of the Ministry of Correctional Services.

23. La Fraternité-The Fraternity in respect of the programs carried out on behalf of the Ministry of Correctional Services.

24. Volunteer Organization in Community Correctional Services (V.O.I.C.S.S.) in respect of the programs carried out on behalf of the Ministry of Correctional Services.

APPENDIX 3
Statement of Expenditures

Statement of Expenditures for the fiscal year ending March 31, 1991.

Staffing		
	Salaries	$ 1,467,163
	Benefits	238,795
	Total	$ 1,705,958
Transportation and Communications		
	Total	$ 130,528
Services		
	Total	$ 1,117,505
Supplies and Equipment		
	Total	$ 183,416
Grants (Community Support Fund)		
	Total	$ 990,000
Total Expenditures		
		$ 4,127,407

RAPPORT ANNUEL

OFFICE DES AFFAIRES FRANCOPHONES

1990-91

Office des affaires francophones
Édifice Mowat, 4e étage
900, rue Bay
Toronto (Ontario)
M7A 1C2
Téléphone : (416) 325-4949
Télécopieur : (416) 325-4980

ISSN 0832-7262

NOVEMBRE 1991

Table des matières

Lettre au lieutenant-gouverneur de l'Ontario 1

Message du ministre 2

Message du directeur général 3

Les services en français en Ontario 4

Régions désignées 5

Ce que fait l'Office 6

Direction des communications et des relations communautaires 7

Direction des politiques et de la recherche 9

Direction des opérations et services aux ministères 12

Plaintes du public 14

Comment nous aidons 16

Les orientations à venir 17

Annexe 1 18
Liste des subventions de 10 000 $ et plus

Annexe 2 21
Liste des organismes désignés

Annexe 3 24
États des dépenses

Lettre au lieutenant-gouverneur de l'Ontario

Ontario

Minister
Responsible for
Francophone Affairs

Ministre
délégué aux
Affaires francophones

Mowat Block, 4th Floor
Queen's Park
Toronto, Ontario
M7A 1C2
(416) 327-9200
Fax: (416) 327-9188

Édifice Mowat, 4e étage
Queen's Park
Toronto (Ontario)
M7A 1C2
(416) 327-9200
Télécopieur: (416) 327-9188

À l'attention de Son Honneur le lieutenant-gouverneur de la province de l'Ontario, l'honorable Lincoln M. Alexander,

Monsieur le lieutenant-gouverneur,

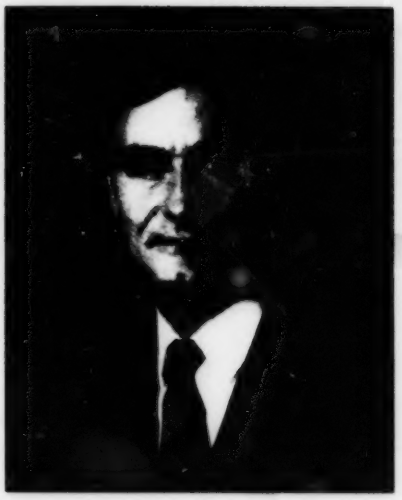
J'ai le plaisir de vous présenter, ainsi qu'à l'Assemblée législative de l'Ontario, le rapport annuel de l'Office des affaires francophones pour l'exercice clos le 31 mars 1991.

Recevez, Monsieur le lieutenant-gouverneur, l'assurance de ma très haute considération.

Le ministre délégué
aux Affaires francophones,

Gilles Pouliot

Message du ministre



J'ai le plaisir de présenter le rapport annuel de l'Office des affaires francophones pour 1990-1991. Notre nouveau gouvernement est arrivé au pouvoir en octobre et nous sommes fermement décidés à continuer à développer et à consolider les services en français offerts par la province.

Pendant cette première année de mon mandat, j'ai fait le tour de la province pour rencontrer les personnes et les organismes qui représentent la communauté francophone de l'Ontario. D'ailleurs, l'ouverture et la consultation sont deux des principes essentiels de notre gouvernement.

Dans le cadre de ces échanges, je me suis rendu compte que les francophones de l'Ontario sont préoccupés par plusieurs questions. En tant que ministre, j'ai établi une liste de priorités qui vise à répondre à ces préoccupations. Ce sont : la communication, la fierté, la justice, les institutions et le respect des droits.

La communication doit se faire dans les deux sens. L'Office poursuit ses efforts de promotion et de rayonnement pour encourager la population à faire usage des services en français offerts par le gouvernement. En même temps, nous jouons le rôle d'intermédiaires en veillant à ce que les besoins et les opinions des francophones soient bien compris dans tous les secteurs du gouvernement.

Je profite de toutes les occasions possibles pour rappeler aux francophones qu'ils ont le droit de jouir à part entière de la vie en Ontario. Nous devrions être fiers de notre identité francophone et une partie de mon rôle est d'aider le gouvernement à prendre les mesures qui favoriseront la fierté et enrichiront la culture francophone.

Ma troisième priorité est la justice. Notre gouvernement est en train d'adopter divers programmes sociaux en réponse aux besoins des groupes défavorisés. Les francophones figurent sur cet ordre du jour, surtout ceux et celles qui sont doublement défavorisés — comme les femmes, les analphabètes, les membres des minorités ethniques et les travailleurs et travailleuses sans emploi.

Quatrièmement, je tiens à offrir aux francophones plus d'occasions de participer au niveau des institutions. D'une part, nous avons déjà annoncé nos projets de création de deux nouveaux conseils scolaires francophones homogènes tandis que d'autres sont à l'étude. D'autre part, nous allons continuer à augmenter les possibilités offertes aux francophones sur le plan des collèges communautaires et à améliorer les soins de santé et les services sociaux à leur intention.

Finalement, en ce qui concerne les droits, l'Office et l'ensemble du gouvernement veillent à ce que l'esprit et la lettre de la **Loi sur les services en français** soient respectés.

Pour fournir d'excellents services à ses clients, le gouvernement doit rester attentif à leurs réactions. Les plaintes du public sur les services en français nous aident à identifier les secteurs qui ont besoin d'être améliorés. Je considère que c'est l'une de mes tâches les plus importantes en tant que ministre que de faire enquête sur ces plaintes et de m'efforcer de les régler.

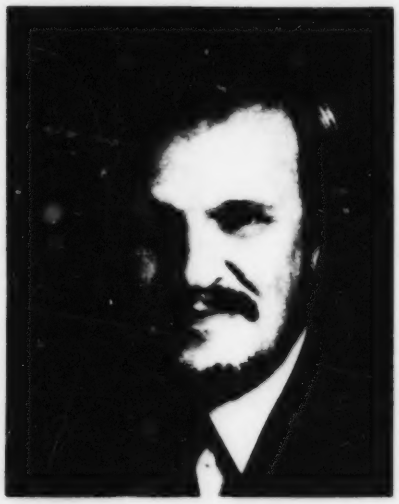
Sur le plan national, le fait que l'Ontario se soit engagé à poursuivre la mise en oeuvre des services en français reflète bien la reconnaissance de la province à vouloir protéger les droits des communautés minoritaires de langue officielle. Au cours de l'année qui vient, travaillons ensemble pour préserver les droits, renforcer la fierté et parfaire les réalisations des francophones de l'Ontario.

Le ministre délégué aux Affaires francophones,

Gilles Pouliot

Ch 2

Message du directeur général



L'année 1990-1991 est le premier exercice complet qui ait fait suite à l'entrée en vigueur de la **Loi sur les services en français**. La plupart des services gouvernementaux étant maintenant disponibles en français, l'Office des affaires francophones a pu changer d'objectif pour s'intéresser à des questions à plus long terme.

Pendant plus de trois ans, nous nous sommes concentrés sur les services ministériels et notre objectif a été d'aider et de conseiller les ministères et leurs organismes sur la prestation des services en français. Bien que ce rôle de conseiller demeure important, nous avons changé de cap pour nous concentrer davantage sur les politiques et la recherche.

Nous examinons les besoins de la communauté francophone et les comparons avec le programme du gouvernement. Lorsqu'il y a convergence, nous veillons à ce que l'orientation générale du gouvernement tienne compte des intérêts des francophones. Et lorsqu'il y a divergence, nous indiquons comment les préoccupations des francophones peuvent être incorporées aux projets du gouvernement.

Cette année, comme les années précédentes, j'ai passé beaucoup de temps à parler au personnel des autres ministères de la communauté francophone — de ses désirs et de ses besoins, et de la façon dont ils s'intègrent au mandat de chaque ministère. L'Office a aussi établi des réseaux de communication intensifs avec les Ontariens francophones pour les tenir au courant des politiques et des programmes du gouvernement.

Pendant tout ce temps, notre grande priorité a été la prestation et la qualité des services en français. Bien que la Loi soit maintenant en vigueur, nous ne devrons jamais relâcher les efforts que nous déployons dans le cadre de l'engagement de notre gouvernement envers l'excellence des services qu'il offre à ses clients.

Notre Office tient à remplir sa mission et à veiller à ce que le gouvernement provincial réponde de façon efficace aux besoins linguistiques et culturels et aux besoins de services de la communauté francophone. Si nous avons contribué à la mise en oeuvre d'initiatives comme La Cité collégiale, le collège communautaire francophone qui dessert l'Est de l'Ontario, ou le Centre médico-social communautaire de Toronto, c'est que nous nous sommes acquittés de la tâche qui nous a été confiée.

Je profite de l'occasion qui m'est ici offerte pour remercier mes collègues des ministères et les membres de la collectivité qui ont collaboré avec l'Office au cours de l'année passée. J'ai eu beaucoup de plaisir à travailler avec vous et je me réjouis à l'idée de poursuivre notre collaboration en 1991-1992.

Le directeur général,

Rémy M. Beauregard

Les services en français en Ontario

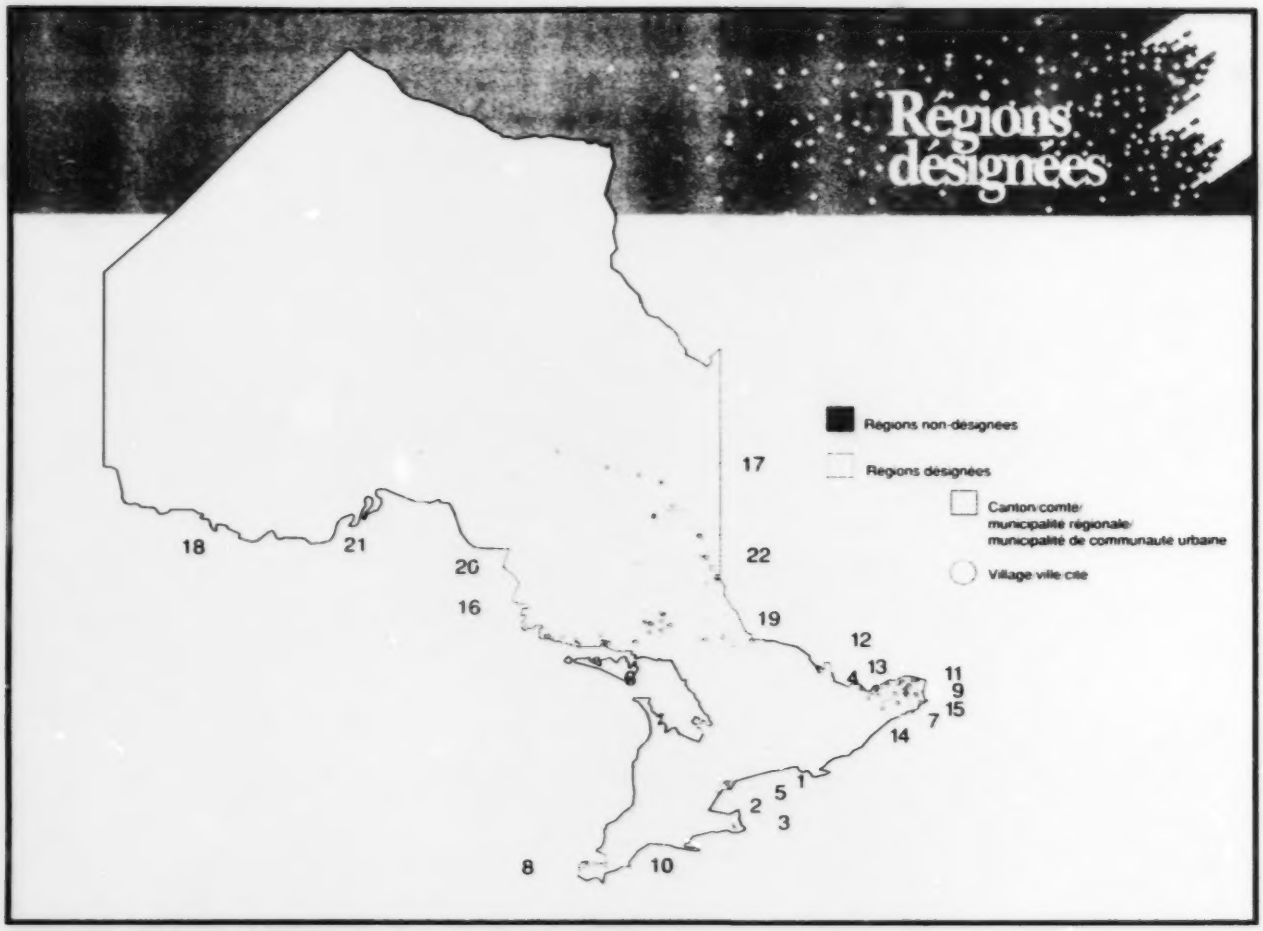
En tant que foyer de la plus importante population canadienne francophone à l'extérieur du Québec, l'Ontario reconnaît avoir une responsabilité particulière vis-à-vis de ses résidants et résidantes de langue française et de leurs besoins.

La **Loi de 1986 sur les services en français** a été adoptée à l'unanimité par l'Assemblée législative de l'Ontario en novembre 1986. La Loi garantit à la population des régions désignées de la province le droit de recevoir les services du gouvernement en français. Après une période de trois ans consacrée à la mise en place des services, la Loi est entrée en vigueur en novembre 1989.

Les 22 régions désignées aux termes de la Loi comprennent les régions où les francophones constituent au moins 10 pour cent de la population locale, les centres urbains où ils et elles sont au nombre d'au moins 5 000 et les régions désignées précédemment.

Aux termes de la Loi, les services doivent être offerts en français et en anglais au bureau principal de tous les ministères provinciaux — ainsi que dans les bureaux situés dans les régions désignées ou les desservant. Les services vont de l'immatriculation des véhicules automobiles, à l'enregistrement des naissances et aux parcs provinciaux. La Loi s'applique également à certains organismes parapublics financés par le gouvernement — comme les hôpitaux, les foyers de groupe et les sociétés d'aide à l'enfance — à condition qu'ils soient désignés à cette fin par le gouvernement.

Ch 4



Loi de 1986 sur les services en français

Municipalité ou district	Région
1 Municipalité de la communauté urbaine de Toronto	La totalité
2 Municipalité régionale de Hamilton-Wentworth	La cité de Hamilton
3 Municipalité régionale de Niagara	Les cités suivantes : Port Colborne et Welland
4 Municipalité régionale d'Ottawa-Carleton	La totalité
5 Municipalité régionale de Peel	La cité de Mississauga
6 Municipalité régionale de Sudbury	La totalité
7 Comté de Dundas	Le canton de Winchester
8 Comté d'Essex	La cité de Windsor
	Les villes suivantes : Belle River et Tecumseh
	Les cantons suivants : Anderdon, Colchester North, Maidstone, Sandwich South, Sandwich West, Tilbury North, Tilbury West et Rochester
9 Comté de Glengarry	La totalité
10 Comté de Kent	La ville de Tilbury
	Les cantons suivants : Dover et Tilbury East
11 Comté de Prescott	La totalité
12 Comté de Renfrew	La cité de Pembroke
	Les cantons suivants : Stafford et Westmeath
13 Comté de Russell	La totalité
14 Comté de Simcoe	La ville de Penetanguishene
	Les cantons suivants : Tiny et Essa
15 Comté de Stormont	La totalité
16 District d'Algoma	La totalité
17 District de Cochrane	La totalité
18 District de Kenora	Le canton d'Ignace
19 District de Nipissing	La totalité
20 District de Sudbury	La totalité
21 District de Thunder Bay	Les villes de Geraldton, Longlac et Marathon
	Les cantons suivants : Manitouwadge, Beardmore, Nakina et Terrace Bay
22 District de Timiskaming	La totalité

5 C4

Ce que fait l'Office

L'Office des affaires francophones est le principal conseiller du gouvernement de l'Ontario sur la planification et la mise en oeuvre des services en français et sur les rapports avec la communauté francophone. Nous tenons le gouvernement au courant des besoins et des préoccupations des francophones. Nous offrons notre aide aux ministères, contrôlons la prestation des services en français dans tous les secteurs du gouvernement et recommandons les politiques et les pratiques qui permettront d'améliorer et d'étendre ces services. Nous faisons le lien entre la communauté francophone et le gouvernement.

L'Office comprend trois directions.

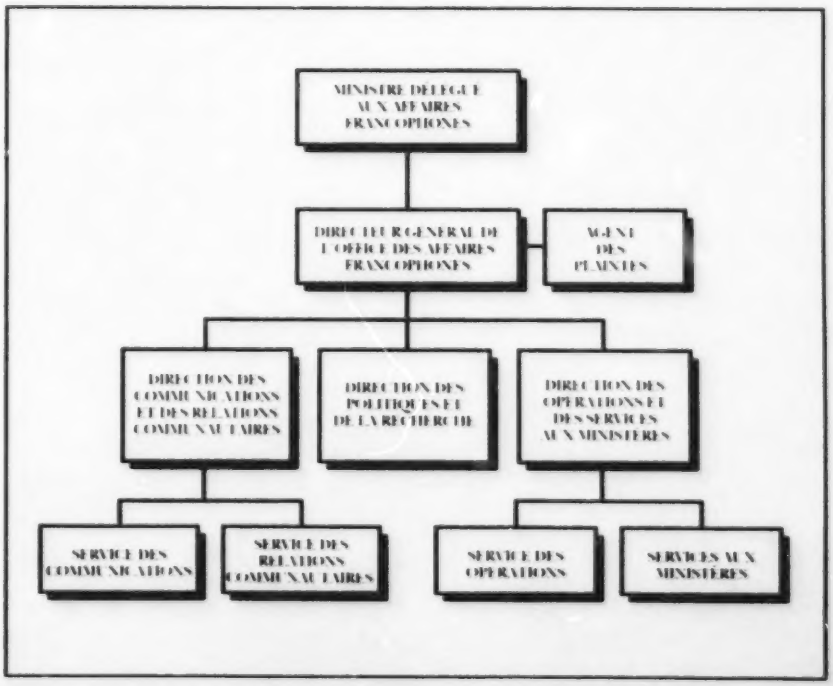
La **Direction des communications et des relations communautaires** encourage les francophones à exercer leur droit de recevoir les services du gouvernement en français. Elle mène des campagnes d'information du public et de promotion pour expliquer à la population la politique linguistique du gouvernement. Elle entretient également des rapports avec les organismes francophones provinciaux, régionaux et locaux, et gère le Fonds de soutien à la communauté.

La **Direction des politiques et de la recherche** participe à la planification, au sein du gouvernement, de politiques et de programmes qui répondent aux besoins des francophones de l'Ontario. La Direction fait faire ou effectue elle-même des recherches sur les questions d'ordre économique, social et culturel qui intéressent la communauté francophone, et en communique les résultats aux ministères et organismes du gouvernement. Elle prépare également des propositions de politiques sur les affaires francophones qu'elle soumet au gouvernement.

Après avoir oeuvré pendant trois ans auprès des ministères pour leur permettre de respecter l'échéance de novembre 1989, la **Direction des opérations et des services aux ministères** les aide maintenant à entretenir, à étendre et à améliorer leurs services en français. La Direction s'assure que les ministères respectent leur engagement initial envers la prestation des services en français, prennent des mesures correctives si besoin est et intègrent les exigences relatives aux services en français à leurs nouvelles initiatives et à leurs nouveaux programmes.

En outre, l'Office répond aux **plaintes du public** sur les services en français.

On trouvera dans les pages qui suivent un exposé des principales activités de l'Office en 1990-1991.



Direction des communications et des relations communautaires

La publicité porte ses fruits

« Passe le mot: En français, l'Ontario a ce qu'il faut! »

Tel était le message de la campagne de promotion de l'Office qui s'est déroulée d'octobre 1990 à mars 1991 à la télévision, à la radio et dans les journaux. La campagne invitait les Ontariens francophones à faire usage des services en français que le gouvernement provincial met maintenant à leur disposition. Cet effort faisait suite à une campagne similaire lancée juste après l'entrée en vigueur de la **Loi sur les services en français** en novembre 1989.

L'Office a procédé à une évaluation après la campagne de 1989 dont les résultats ont été connus cette année. Soixante-neuf pour cent des personnes qui ont répondu au sondage se souvenaient des informations véhiculées dans le cadre de la campagne — un niveau de sensibilisation particulièrement élevé.

L'étude a également révélé que 41 pour cent du succès de la campagne étaient attribuables à des instruments de promotion non traditionnels (comme les affiches, les prospectus et les activités spéciales). Ceci nous a amené à conclure que, pour rejoindre l'Ontario français, il faut faire appel au réseau des organismes communautaires en plus des médias traditionnels.

Des émissions sur les services en français

L'Office et d'autres ministères se sont joints à La Chaîne, le réseau de télédiffusion en français de TVOntario, pour préparer une série de 13 émissions d'une demi-heure sur les divers services gouvernementaux offerts en français. Une variété de services ont été couverts, depuis la façon d'obtenir un permis de conduire jusqu'à une visite dans un centre d'information touristique. Cette série s'intitule « Accès » et plus de 20 ministères y ont participé.

Les émissions ont été diffusées sur les ondes de La Chaîne au cours de l'automne 1990. Elles existent également sous forme de bandes vidéo à l'intention des groupes communautaires qui veulent promouvoir les services en français auprès de leurs membres.

Des subventions à l'intention des futurs réalisateurs et réalisatrices d'émissions radiophoniques

Les stations de radio communautaires à but non lucratif sont en train de devenir un moyen de communication clé pour les francophones de l'Ontario. Cette année, des élèves francophones du palier secondaire de l'Est de l'Ontario se sont initiés à la réalisation d'émissions radiophoniques grâce à une subvention du Fonds de soutien à la communauté de l'Office. Cette initiative spéciale — lancée à l'Université d'Ottawa — a mis en route le processus de formation du personnel des stations de radio francophones de demain.

Cette année, l'Office a accordé 86 subventions de soutien à la communauté d'un montant total de 990 000 $. Ces fonds aident les organismes à but non lucratif à mettre en oeuvre des projets visant à améliorer les services en français.

Un lien entre le gouvernement et les francophones

L'Office fait le lien entre le gouvernement provincial et la communauté francophone.

Cette année pour favoriser l'établissement des rapports entre les ministères et les organismes, d'une part, et le réseau communautaire de langue française, d'autre part, nous avons mis à jour notre Annuaire franco-ontarien où figurent quelque 3 000 organismes francophones de l'Ontario.

À titre d'aide supplémentaire aux ministères, l'Office a compilé une liste exhaustive des médias francophones. Cette liste comprend non seulement les principaux médias comme Radio-Canada et les journaux

hebdomadaires mais également les publications des collèges et des organismes communautaires et les stations de radio.

Coup d'oeil est un bulletin facile à lire qui communique des informations en français à la communauté francophone sur les programmes, les politiques et les ressources du gouvernement. L'Office a publié 10 numéros de *Coup d'oeil* cette année, chacun à 12 000 exemplaires.

Le Festival franco-ontarien — une manifestation culturelle qui a lieu en juin, à Ottawa, attire 500 000 personnes — est une occasion pour le gouvernement de communiquer des renseignements sur les services en français aux francophones de l'Ontario. L'Office a coordonné les activités des treize ministères qui ont participé à ce festival en juin 1990.

Aide aux agents et agentes de communication bilingues

Chaque ministère dispose d'un personnel de communication bilingue chargé des rapports en français avec le public. L'agent ou l'agente de communication est parfois l'unique personne bilingue de sa direction et présente des besoins de perfectionnement professionnel particuliers.

En réponse à ces besoins, l'Office a organisé quatre réunions au cours de l'année à l'intention des agents et agentes de communication bilingues du gouvernement. Au cours de l'une de ces rencontres, des membres du personnel de Radio-Canada et de La Chaîne ont expliqué comment fonctionnent leurs programmes d'information et d'affaires publiques. Deux ateliers sur l'écriture simple, organisés en collaboration avec la Direction de l'alphabétisation du ministère de l'Éducation et le Secrétariat des ressources humaines, visaient à aider les agents et agentes de communication à écrire plus clairement en français.

Rencontre du ministre délégué aux Affaires francophones, Gilles Pouliot, avec le coordonnateur du ministère du Revenu, Paul Watson

Nouveaux instruments de promotion

L'Office a procédé à un sondage auprès des directeurs et directrices des ressources humaines, des coordonnateurs et coordonnatrices des services en français et des agents et agentes de communication bilingues de tous les ministères pour déterminer quelle était la meilleure façon de les aider.

À la suite de ce sondage, l'Office a adopté plusieurs nouveaux instruments de promotion. Par exemple, nous avons préparé des trousses à l'intention des fonctionnaires qui font des présentations aux groupes communautaires — avec notes, transparents, diapositives, bandes sonores et informations sur la **Loi sur les services en français**.

Nous avons également préparé une série de rapports sur les caractéristiques démographiques des francophones de l'Ontario. Basés sur le recensement de 1986, les rapports indiquent la concentration des francophones dans les différentes collectivités. Ils indiquent également la composition des différents quartiers en fonction de l'âge, du nombre d'enfants, de l'éducation, du revenu et d'autres variables.

Ces données pourront aider les ministères à orienter leurs programmes, services et communications de façon à rejoindre plus sûrement certains groupes spécifiques de francophones. Par exemple, ce type de profil communautaire pourrait servir à évaluer les besoins en matière de garderie francophone dans un quartier spécifique de North Bay.

Direction des politiques et de la recherche

Encourager le gouvernement à prendre les bonnes décisions

L'une des priorités de l'Office est de veiller à ce que les programmes et les politiques du gouvernement de l'Ontario répondent aux besoins de la communauté francophone. À cette fin, l'Office examine les mémoires qui sont soumis au Conseil des ministres et participe aux prises de décisions importantes du gouvernement. De son côté, le ministre délégué aux Affaires francophones siège au sein de trois importants comités ministériels : gestion des opérations, justice, politiques du travail et de l'économie.

Les mémoires sont des propositions que les ministères soumettent au Conseil des ministres et dans lesquelles ils proposent d'adopter de nouveaux programmes, des politiques nouvelles ou de modifier les programmes existants. Ils constituent également un moyen pour les différents ministères de consulter les autres parties gouvernementales en cause. L'Office examine et analyse les mémoires à différentes étapes du processus de prise de décision et fait des commentaires sur les répercussions possibles des propositions sur les francophones. L'objectif est d'aider les ministères à mieux comprendre leurs clients francophones et de veiller à ce que les politiques et les programmes du gouvernement répondent à leurs besoins.

L'Office participe également aux travaux de divers comités interministériels où des représentants et représentantes de différents ministères se penchent ensemble sur des sujets particuliers. Cette année, nous avons participé aux travaux des comités suivants :

— le comité sur l'alphabétisation des adultes francophones où l'on a étudié les différentes façons de réduire le taux élevé d'analphabétisme au sein de la communauté francophone;

— le comité « Forma-Distance » où l'on a étudié les besoins de nouveaux programmes d'éducation à distance et la formation du personnel dans ce domaine;

— le comité sur la politique provinciale de formation et de recyclage de la main-d'oeuvre où l'on a examiné les différents moyens d'aider les personnes qui ont besoin de se recycler et de s'adapter aux changements de l'économie.

Le ministre, Gilles Pouliot, et son assistant, Daniel St-Louis, lors de la conférence Alpha-partage sur l'alphabétisation

Initiative en faveur des victimes d'agression sexuelle

Nous participons également aux travaux du comité interministériel sur l'agression sexuelle, présidé par la Direction générale de la condition féminine de l'Ontario.
À titre de participant à cette initiative, l'Office recevra des fonds étalés sur trois ans à compter de 1991-1992.

Les fonds iront à des groupes francophones pour leur permettre d'effectuer des campagnes de sensibilisation et aideront également les centres d'accueil des victimes d'agression sexuelle à améliorer leurs services en français. En collaboration avec le ministère du Solliciteur général, l'accent sera mis sur trois types de services : la formation de bénévoles francophones pour les communications téléphoniques d'urgence et d'orientation, l'élaboration de matériel en français et la traduction en français des documents d'information du public.

Réorientation des soins de longue durée

Le gouvernement a l'intention de donner une nouvelle orientation au système de soins de longue durée. Ces services sociaux et de santé sont destinés aux personnes âgées et aux personnes handicapées. Le système comprend des établissements comme les maisons de soins infirmiers et les hôpitaux pour malades chroniques, ainsi que des services offerts dans la collectivité, comme les soins et les repas à domicile.

Les personnes âgées et les personnes handicapées francophones constituent des groupes extrêmement vulnérables auxquels les obstacles linguistiques posent de graves problèmes.

En collaboration avec le ministère de la Santé et le ministère des Services sociaux et communautaires, l'Office a continué à veiller à ce que les francophones aient accès aux services de santé et aux services sociaux qui seront offerts aux termes du nouveau système. En septembre, nous avons participé à l'organisation d'une séance d'information qui a donné aux représentants et représentantes des groupes francophones l'occasion de rencontrer des fonctionnaires des deux ministères pour discuter des projets du gouvernement.

Élargissement du réseau d'enseignement postsecondaire

Le premier collège francophone d'arts appliqués et de technologie de l'Ontario — La Cité collégiale — a ouvert ses portes en septembre 1990 à Ottawa, avec des campus satellites à Cornwall et Hawkesbury. Environ 2 300 étudiants et étudiantes — bien au-delà de l'estimation initiale de 1 800 — se sont inscrits à quelque 70 programmes.

L'inauguration a marqué le point culminant de deux années de préparation au ministère des Collèges et Universités. L'Office a mis ses connaissances et son savoir-faire au service du ministère pour contribuer à l'élargissement du réseau d'enseignement postsecondaire à l'intention des francophones.

Des commissions consultatives ont examiné la situation des services collégiaux en français dans le Nord et le Centre-Sud-Ouest de l'Ontario. Après avoir étudié plus de 400 mémoires, les commissions ont recommandé la création de deux collèges communautaires francophones supplémentaires. Le gouvernement étudie actuellement ces rapports.

PHOTO PAUL DE LA RIVA/LE DROIT

Gilles Pouliot, ministre délégué aux Affaires francophones, en compagnie d'étudiants du Collège Cambrian lors d'une visite à Sudbury

Droits à l'éducation dans la langue de la minorité

La Cour suprême du Canada a rendu un jugement, en mars 1990, sur les droits linguistiques en éducation à l'issue de la cause de *Mahé contre l'Alberta*. La Cour a énoncé le principe selon lequel les droits à l'éducation dans la langue officielle de la minorité, aux termes de l'article 23 de la Charte des droits et libertés, comprennent le droit de gérer et de contrôler le système d'éducation.

Cependant, ce principe sera appliqué suivant une échelle mobile basée sur le nombre des élèves de langue minoritaire. Les possibilités vont d'un contrôle minimal de la part des parents là où les nombres sont faibles jusqu'à un conseil scolaire autonome lorsque les nombres sont élevés.

La Cour laisse les provinces fixer les critères à utiliser pour déterminer l'étendue du contrôle qu'exercera la minorité sur le système scolaire. Cette décision a obligé le gouvernement de l'Ontario à adopter de nouvelles politiques. L'Office des affaires francophones a contribué à cet exercice en analysant les questions en cause et en soumettant ses commentaires.

L'un des résultats de cette initiative a été la création du groupe consultatif sur la gestion de l'éducation en langue française. À l'issue de consultations avec la population des différentes régions de la province, ce comité proposera les critères à utiliser pour la gestion de l'éducation en langue minoritaire en Ontario.

Simplification de la formule de recensement

Pour avoir le droit de voter pour les conseillers et conseillères scolaires de langue française, les francophones doivent l'indiquer clairement sur le formulaire de recensement municipal distribué à tous les ménages. Cette année, l'Office a participé, avec le ministère des Affaires municipales et le ministère du Revenu, à la révision de la formule de recensement pour que cette option ressorte plus clairement.

Partir d'un bon pas pour un avenir meilleur

Des études effectuées dans différents pays du monde indiquent que les enfants qui vivent dans la pauvreté sont plus susceptibles que les autres de présenter des troubles physiques et affectifs et des troubles de comportement et d'apprentissage. Afin de briser ce cercle vicieux, le gouvernement de l'Ontario subventionne actuellement des projets de recherche dans six collectivités de l'Ontario aux termes d'un programme intitulé « Partir d'un bon pas pour un avenir meilleur ». Ces projets sont financés par le ministère des Services sociaux et communautaires, le ministère de l'Éducation et le ministère de la Santé.

L'Office a discuté avec le personnel du ministère des Services sociaux et communautaires des avantages que les Ontariens de langue française pourraient tirer de ce programme innovateur. L'un des projets de recherche qui a finalement été choisi avait été élaboré par un groupe francophone de Cornwall.

Dans le cadre du programme « Partir d'un bon pas pour un avenir meilleur », des personnes qualifiées dans le domaine de la santé, de l'éducation et des services sociaux travaillent ensemble et établissent des liens étroits avec des enfants et leur famille. Une étude étalée sur 25 ans, à laquelle auront participé des enfants, des familles et des collectivités, permettra de déterminer si ce type d'approche intégrée porte des fruits.

La vie culturelle francophone

L'Office a participé avec le ministère de la Culture et des Communications à la création d'un groupe de travail communautaire sur la vie culturelle des Ontariens de langue française.

Le comité de six membres étudie les arts visuels et les arts de la scène; les industries culturelles comme l'édition, le cinéma et l'enregistrement sonore; le financement des centres culturels francophones et le rôle de la radio et de la télévision. Le groupe de travail consultera les représentants et représentantes des collectivités pour évaluer les besoins culturels des francophones et pour faire les recommandations appropriées.

Direction des opérations et services aux ministères

Vue d'ensemble des services en français

L'Office, qui surveille l'évolution des services en français dans tous les secteurs du gouvernement, est bien placé pour dégager les tendances générales et cerner les questions à résoudre.

À cette fin, nous consultons les coordonnateurs et coordonnatrices des services en français de tous les ministères sur les différentes façons d'aborder les problèmes qui leur sont communs. Cette année, nous avons réuni quatre comités interministériels de coordonnateurs et coordonnatrices des services en français sur les questions suivantes : les communications avec les municipalités; les publications qui font l'objet d'une exemption; la désignation des organismes qui offrent des services publics; et les activités parrainées par le gouvernement.

L'Office s'est également chargé d'organiser une réunion générale de tous les coordonnateurs et toutes les coordonnatrices des services en français au cours de l'automne 1990. Des réunions régulières de ce genre sont l'occasion de partager l'information et d'entretenir la coopération.

Désignation des organismes qui offrent des services publics

Un grand nombre de services publics sont offerts par des organismes qui reçoivent des fonds du gouvernement, comme les hôpitaux, les maisons de soins infirmiers, les sociétés d'aide à l'enfance et les garderies. Ces organismes peuvent être désignés aux termes de la **Loi sur les services en français** s'ils sont en mesure d'offrir leurs services en français.

Pour obtenir la désignation, ces organismes doivent prouver qu'ils veulent et qu'ils peuvent offrir de façon continue des services en français accessibles et de haute qualité. Les francophones et les questions qui les préoccupent doivent aussi être représentés au conseil d'administration et à la direction de l'organisme.

Une fois ces conditions remplies, et sur la recommandation de l'Office des affaires francophones, ces organismes sont désignés par décret. La désignation donne à la communauté francophone une garantie de services continus.

L'Office travaille en étroite collaboration avec les ministères pour déterminer quels organismes devraient être désignés. Nous examinons également les désignations proposées pour veiller à ce que tous les critères soient observés.

Cette année, 24 autres organismes parapublics ont été désignés, ce qui porte le total à 71. Les organismes en question sont financés par le ministère de la Santé, le ministère des Services sociaux et communautaires et le ministère des Services correctionnels. (On trouvera en annexe une liste des organismes désignés.)

L'une des priorités est le secteur de la santé. Un représentant de l'Office a participé à un comité du ministère de la Santé créé pour étudier les plans de désignation des services de santé dans diverses collectivités.

Au cours de l'année, 16 études ont été effectuées par les conseils régionaux de santé pour évaluer les besoins des francophones et déterminer quels hôpitaux locaux et autres organismes de santé devraient offrir des services en français. Chaque conseil a ensuite préparé un plan régional qui a été approuvé par la ministre et le sous-ministre de la Santé.

Contrôle des plans de mise en oeuvre de la Loi

Dans certains cas où la gamme de services à offrir en français s'est avérée trop importante ou trop complexe, il a été impossible de respecter l'échéance de novembre 1989 pour la mise en oeuvre complète de la **Loi sur les services en français.**

Conformément aux dispositions de la Loi relatives aux aspects « raisonnables » de sa mise en oeuvre, les ministères concernés ont été obligés de soumettre un plan indiquant quand et comment ils comptaient satisfaire aux exigences de la Loi. L'Office surveille 29 plans de mise en oeuvre de la Loi — concernant huit ministères et un organisme important — pour s'assurer que les délais soient respectés.

Un exemple est le ministère de l'Éducation qui a un certain nombre de projets majeurs en cours : l'élaboration d'instruments en français pour évaluer le rendement des élèves et l'efficacité des programmes scolaires; la conversion en français des programmes informatiques utilisés pour l'administration des conseils scolaires; et la préparation de nouveaux cours par correspondance et de matériel d'apprentissage assisté par ordinateur en français. Tous les plans progressent comme prévu.

Exemptions des exigences linguistiques

Il a été nécessaire d'accorder deux exemptions aux termes de la **Loi sur les services en français** qui autorise les exemptions si cela « ne porte pas atteinte à l'objet général » de la Loi. Ces exemptions portent sur une période de trois ans, après quoi elles feront l'objet d'un réexamen pour déterminer si elles devraient être renouvelées.

Bien que les publications à l'intention du grand public doivent être diffusées en anglais et en français, les ouvrages à caractère scientifique, technique et savant ainsi que les ouvrages de référence, qui sont limités à un public spécialisé, ont été exemptés.

Tous les ans, les ministères doivent soumettre une liste des documents qu'ils publient et qui sont exemptés de traduction. L'Office examine la liste de chaque ministère pour s'assurer que les critères soient respectés. Il prépare ensuite un rapport global qu'il soumet à l'approbation finale du Conseil de gestion du gouvernement.

Le ministère des Transports a été exempté d'afficher des panneaux de circulation bilingues sur les routes provinciales de la Communauté urbaine de Toronto, de Mississauga et de Hamilton.

Projets financés aux termes de l'accord fédéral-provincial

L'exercice 1990-1991 a marqué la troisième année d'un accord de cinq ans entre le gouvernement fédéral et le gouvernement de l'Ontario sur la promotion des langues officielles. Aux termes de cet accord, les deux gouvernements partagent le coût de certains projets des ministères provinciaux visant à renforcer les services en français.

Cette année, 27 projets présentés par huit ministères ont été approuvés pour un coût total de 3,3 millions de dollars. La moitié de ce coût a été défrayé par le Secrétariat d'État et le reste par les ministères eux-mêmes. L'Office coordonne et administre la participation de l'Ontario à cet accord.

Parmi les projets subventionnés se trouvaient des publications et des feuillets de renseignements en français du ministère de l'Agriculture et de l'Alimentation, un manuel sur les métiers non traditionnels préparé par la Direction générale de la condition féminine et la description bilingue des objets exposés au Centre des sciences de l'Ontario.

Nouveaux modes de prestation des services en français

Le gouvernement ne cesse de chercher de nouvelles façons d'offrir ses services afin d'accroître son efficacité et de se rapprocher de la population. En conséquence, un grand nombre de ministères et d'organismes envisagent ou ont déjà trouvé de nouvelles façons d'offrir certains services.

Parmi les nouvelles options, citons : les accords contractuels passés avec des organismes de l'extérieur pour qu'ils offrent les programmes précédemment offerts par le gouvernement; le transfert des responsabilités du palier provincial à un autre palier de gouvernement; les associations avec des organismes du secteur privé; et le parrainage des projets.

Il est important d'intégrer de nouveaux modes de prestation des services en français à ces façons de procéder. À cette fin, l'Office a commencé à rédiger des ébauches de directives à l'usage des ministères et

travaillera avec eux à l'élaboration de solutions novatrices.

Administration autonome

À compter du 1er avril 1990, l'Office des affaires francophones a mis sur pied des services administratifs distincts de ceux du Bureau du Conseil des ministres.

Un comité mixte constitué de l'Office des affaires francophones, du ministère des Services gouvernementaux et du ministère du Trésor et de l'Économie a ébauché un protocole d'entente pour accompagner ce changement. Le protocole définit les responsabilités respectives des trois organismes concernant l'administration, les finances et les ressources humaines de l'Office. Les pouvoirs nécessaires ont été transférés et des mesures ont été prises pour l'établissement d'un budget séparé.

Plaintes du public

Près de 300 plaintes ont été déposées

Aux termes de la **Loi sur les services en français,** le public a le droit de se plaindre au gouvernement de l'insuffisance ou de la piètre qualité des services en français. Le ministre délégué aux Affaires francophones est habilité à faire enquête sur les plaintes et à y donner suite. Aux termes de la loi, chaque sous-ministre est également responsable de la qualité et de la disponibilité des services en français offerts par son ministère.

En 1990-1991, le premier exercice complet après la mise en place des services en français, un total de 298 plaintes ont été déposées. Ceci représente une augmentation par rapport à l'année précédente où le total était de 195. Les plaintes se sont accrues après l'entrée en vigueur de la Loi en novembre 1989 et cette tendance s'est poursuivie tout au long de 1990-1991.

En outre, l'Office s'est occupé de 70 autres plaintes qui ont été jugées « non recevables » parce qu'elles ne portaient pas sur les services en français offerts par le gouvernement de l'Ontario. La plupart de ces plaintes concernaient le gouvernement fédéral, le secteur privé ou les secteurs ou organismes non désignés.

Les plaintes non recevables sur les organismes non encore désignés pour offrir des services en français sont transmises aux ministères concernés. Cela les aide à prendre conscience des attentes et des besoins de la communauté francophone.

Traitement des plaintes

Un système de traitement des plaintes à trois niveaux a été créé. Tout d'abord, l'Office transmet la plainte au coordonnateur ou à la coordonnatrice des services en français du ministère concerné. Le coordonnateur ou la coordonnatrice informe l'Office des mesures correctives qui ont été prises. Après s'être assuré de la validité de celles-ci, l'Office en informe la personne qui a déposé la plainte.

Si la personne qui a déposé la plainte n'est pas satisfaite du résultat, l'affaire peut passer à un second niveau. Le directeur général demande au sous-ministre du ministère concerné d'examiner les mesures prises par le ministère. Seules deux plaintes ont atteint le second niveau de ce processus. Et si la personne n'est toujours pas satisfaite, l'affaire peut être examinée par le ministre délégué aux Affaires francophones qui peut décider de la renvoyer au ministre du ministère nommé dans la plainte.

Cette année, l'Office a étoffé ses services de traitement des plaintes en créant deux postes à plein temps, un poste d'agent ou agente des plaintes et un poste de commis aux plaintes, au sein du bureau du directeur général.

Classement des plaintes

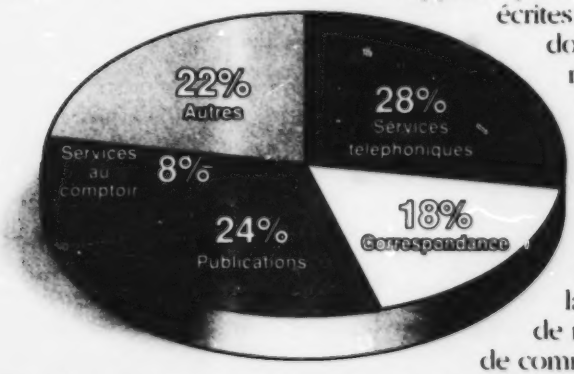
Les plaintes reçues au cours de l'année passée pouvaient être classées dans cinq secteurs fonctionnels, comme on l'indique ci-dessous :

Plaintes

1er avril 1990 au 31 mars 1991

Services téléphoniques	88
Correspondance	57
Publications	78
Services au comptoir	26
Autres	71
Total	**320***

* Ce total est supérieur au nombre de plaintes déposées parce qu'une plainte peut tomber dans plus d'une catégorie.



Amélioration des services aux clients

Ce sont les services téléphoniques — souvent le premier point de contact avec le gouvernement — qui ont fait l'objet du plus grand nombre de plaintes. Dans les bureaux du gouvernement au service du public, on a invité les réceptionnistes à inclure l'expression « Bonjour! » à leur message d'accueil téléphonique. Les réceptionnistes qui ne sont pas bilingues doivent transférer les appels en français à une personne qui parle français.

Les enquêtes sur ces plaintes ont révélé de nombreux cas d'insuffisance de formation et d'orientation parmi le personnel temporaire ou nouveau. Ces problèmes ont été portés à l'attention des ministères concernés et des mesures correctives ont été prises.

L'Office a reçu de nombreuses plaintes touchant les lettres envoyées par le gouvernement en réponse aux demandes de renseignements et aux demandes d'emploi. En conséquence, nous avons envoyé une note de service aux directions des ressources humaines de tous les ministères pour leur rappeler que toutes les lettres écrites en français doivent être répondues en français.

À la suite des plaintes reçues, nous avons également intensifié la distribution de nos directives de communications au sein du gouvernement. Ceci s'est soldé par une amélioration des services, en particulier dans les domaines suivants :

— l'utilisation du français dans les en-têtes de la correspondance et des panneaux, ainsi que dans le système d'intercommunication d'une salle d'audience,

— une plus grande sensibilisation aux journaux francophones avec, pour résultat, l'établissement de rapports plus efficaces avec la communauté francophone, et

— la mise à jour des listes d'envois francophones, ce qui a également eu pour effet d'améliorer les communications.

Les plaintes ont permis de repérer un certain nombre de faiblesses auxquelles les ministères ont remédié. Par exemple :

— les programmes informatiques ont été révisés aux fins d'inclusion ou d'amélioration de leurs capacités de production en français, comme l'impression des accents et la fusion des fichiers,

— les messages téléphoniques pré-enregistrés sont maintenant bilingues et le message en français est entendu plus tôt lorsque la réponse est particulièrement longue,

— les derniers formulaires en anglais seulement sont en cours de remplacement.

Certains ministères ont adopté leur propre méthode de traitement des plaintes, conformément à ce qui se fait à l'Office. Cette façon de procéder leur permet d'énoncer les mesures et les correctifs à appliquer en cas de plainte.

Le système des plaintes nous donne l'occasion de nous voir, au gouvernement, comme le public nous voit. Les informations ainsi recueillies permettent aux ministères d'améliorer continuellement leurs services en français en accord avec la tradition d'excellence du gouvernement en ce qui concerne les services aux clients.

Comment nous aidons...

nos partenaires dans les collectivités...

"Le scoutisme d'expression française se donne présentement les moyens nécessaires pour mieux répondre aux besoins de toute la jeunesse franco-ontarienne. Votre collaboration nous permettra de mieux informer les animateurs dans notre réseau et de mettre à jour notre plan de développement."

Fédération des Scouts de l'Ontario

"Nous sommes très heureux de pouvoir compter sur des personnes comme vous qui nous aident à parvenir à notre but. Celui-ci était de stimuler la promotion et le développement de la communauté francophone de Stormont, Dundas et Glengarry par le biais d'activités économiques. Nous vous remercions sincèrement pour votre collaboration."

Agence de développement économique Proaction

"Le soutien financier de l'Office, ainsi que les conseils de vos employés ont été fort appréciés par les organisateurs du Gala des aînés francophones et du Rendez-vous des aînés et ceux et celles qui y ont participés."

La Fédération des aînés francophones de l'Ontario Centre de jour polyvalent Élizabeth-Bruyère

"C'est grâce à votre appui que nous réussirons notre projet conjoint, qui a pour but principal d'effectuer une étude des besoins de la communauté."

Conseil Scolaire Catholique Romain de London et du Comté de Middlesex

et nos collègues du gouvernement.

L'Office des affaires francophones travaille en étroite collaboration avec le coordonnateur ou la coordonnatrice des services en français de chaque ministère. Michèle Sanhorn, coordonnatrice des services en français à la Direction générale de la condition féminine de l'Ontario, travaille avec les trois Directions de l'Office pour mieux représenter et défendre les femmes francophones de l'Ontario.

« L'Office informe tous les coordonnateurs et toutes les coordonnatrices des services en français de ce qui se passe dans la communauté francophone », dit M^me^ Sanhorn. « Grâce à son rayonnement, l'Office peut nous aider à travailler avec les groupes communautaires. Nous discutons souvent avec ces derniers de la façon d'améliorer certains projets particuliers ou des moyens d'aider un groupe à atteindre son objectif. »

La Direction générale de la condition féminine dirige un comité sur les initiatives du gouvernement en matière d'agression sexuelle, et l'Office des affaires francophones en fait partie. «Des comités comme celui-là,» dit M^me^ Sanhorn, « donnent à l'Office l'occasion de créer des réseaux de communications et de veiller à ce que les préoccupations des francophones soient intégrées aux politiques et aux programmes des autres ministères. »

« Tout bien compté, l'Office et les ministères oeuvrent ensemble avec succès pour répondre aux besoins de la communauté francophone. »

Les orientations à venir

Au cours de l'année qui vient, l'Office des affaires francophones concentrera ses efforts sur les cinq priorités établies par le ministre : communication, fierté, justice, institutions et respect des droits.

Nous poursuivrons nos campagnes de promotion dans les médias. À l'occasion, nous appuierons des activités communautaires pour encourager la population à utiliser les services en français. Le personnel de l'Office se rendra dans les régions désignées pour rencontrer les gens qui s'intéressent à la **Loi sur les services en français**. Nous resterons en contact étroit avec les groupes de la communauté francophone pour nous tenir au courant de l'évolution de leurs besoins et de leurs préoccupations.

L'Office collaborera avec le ministère de la Culture et des Communications pour susciter la fierté chez les francophones et leur permettre de développer les outils pour exprimer leur identité culturelle. Nous chercherons à faire prévaloir la justice dans tous les services et programmes publics. En collaboration avec les autres ministères, l'Office s'efforcera de rendre les services de garde à l'enfance plus accessibles aux francophones. Et nous ferons tout en notre pouvoir pour que les programmes d'alphabétisation et de formation professionnelle soient développés afin de répondre aux besoins pressants de la communauté francophone.

L'Office oeuvrera avec d'autres ministères au renforcement des institutions francophones. Nous participerons à l'étude des recommandations sur la création de nouveaux collèges communautaires francophones. Et nous travaillerons à l'expansion du réseau des services communautaires médicaux et sociaux.

Enfin, l'Office aidera la population à prendre davantage conscience du fait qu'elle a le droit de se plaindre si elle estime que les services gouvernementaux offerts en français sont insuffisants ou de mauvaise qualité. Nous insisterons pour que les francophones s'affirment et nous fassent savoir si nos services ne leur donnent pas entière satisfaction.

L'Office des affaires francophones se réjouit à l'idée de travailler avec la communauté francophone et avec les ministères et les organismes au cours de l'année qui vient. Ensemble, nous améliorerons encore davantage les services en français qui sont un élément essentiel des services offerts par le gouvernement de l'Ontario.

ANNEXE 1

Fonds de soutien à la communauté - liste des subventions de 10 000 $ et plus

Organisation	Description des projets	Montant
Association presse-jeunesse ontaroise Toronto	Fonds de démarrage	10 000 $
Assemblée des centres culturels de l'Ontario (ACCO) Toronto	Projets de communication/bulletin	49 600
Association canadienne-française de l'Ontario (ACFO/Huronie) Penetanguishene	Publication d'un calendrier sur les services en français offerts dans la région de Simcoe	10 800
ACFO/Ottawa-Carleton Vanier	Projets de communication/bulletin	14 500
ACFO/Prescott-Russell Hawkesbury	Publication du bulletin «ACFOplus - Nouvelle Image»	14 500
ACFO/provinciale Vanier	Colloque et recherche sur une université de langue française en Ontario	50 000
ACFO/provinciale Vanier	Planification stratégique	20 000
ACFO/provinciale Vanier	Consultation avec la communauté sur le dossier «Radio-Canada»	15 000
Association des enseignantes et des enseignants franco-ontariens (AEFO) Ottawa	Consultation régionale du comité spécial sur la réforme constitutionnelle	15 000
Association française des conseils scolaires de l'Ontario (AFCSO) Ottawa	Publication - AFCSO	17 000
Association des juristes d'expression française de l'Ontario (AJEFO) Ottawa	Campagne de sensibilisation - «En Ontario, la justice parle»	19 500
Bureau central des bénévoles Ottawa	Campagne de promotion sur les services en français	15 900
Canadian Parents for French Toronto	Embauche d'un agent de développement	37 000

Canadian Parents for French Ontario	Projets Rendez-vous Ontario	12 000
Centre culturel Artem New Liskeard	Coordination des activités régionales	10 900
Centre culturel Les Compagnons des francs loisirs North Bay	Communications - marketing	17 500
Centre culturel Tournesol Windsor	Embauche d'un programmeur	10 500
Centre de jour polyvalent des aînés Ottawa	Rendez-vous des aînés	10 000
Chambre économique de l'Ontario Ottawa	Fonds de démarrage	20 000
Direction-Jeunesse Ottawa	Festival Jeunesse	25 000
Les Éditions Prise de Parole Sudbury	Promotion/campagne de souscription	30 000
Fédération des clubs sociaux franco-ontariens/Cambridge	Projets de communication	27 950
Fédération des guides franco-ontariennes/Sudbury	Promotion de la **Loi sur les services en français**	10 000
Fédération des Scouts de l'Ontario Ottawa	Mise à jour du plan de développement	20 500
Festival franco-ontarien Ottawa	15e anniversaire du Festival franco-ontarien	25 000
La Mine d'Art Kirkland Lake	Embauche d'un coordonnateur pour la mise sur pied du centre	10 000
Magazine Clik Toronto	Sondage sur la jeunesse franco-ontarienne	23 500
Mouvement d'implication francophone Orléans	Projet de marketing	16 000
Older Adult Centres' Association of Ontario	Développement des services pour les usagers francophones des centres pour personnes âgées	15 000

Pro-Arts Inc. Ottawa	Restructuration	10 000
Radio communautaire francophone Toronto Toronto	Coordination des activités de la radio communautaire	10 000
Radio communautaire KapNord Inc. Kapuskasing	Embauche d'un directeur des relations publiques	12 000
Radio Ottawa Inc. (CHUO-FM) Ottawa	Promotion des radios communautaires dans les écoles secondaires	25 000
Regional Multicultural Youth Committee Thunder Bay	Promotion d'un projet sur la dualité linguistique	10 000
Réseau des centres de santé Toronto	Création d'une section de langue française	15 000
Réseau des femmes du Sud de l'Ontario Willowdale	Projet de développement communautaire	12 000
Réseau ontarien des services de garde francophones Mississauga	Colloque sur les services de garde francophones	20 000
Regroupement des intervenants-es francophones en santé et en services sociaux de l'Ontario Toronto	Regroupement des intervenants-es francophones	15 000
Théâtre Action Ottawa	Planification stratégique	35 000
Théâtre Trillium Vanier	Promotion et organisation d'une soirée pour les bénévoles	15 000
Vox Théâtre Ottawa	Développement et mise en oeuvre de l'infrastructure promotionnelle	20 000

ANNEXE 2

Les organismes suivants sont désignés comme des organismes offrant des services publics, aux fins de la définition du terme "organisme gouvernemental" figurant à l'article 1 de la loi:

1ère partie -15 novembre 1989

1. Hôpital Notre-Dame Hospital à Hearst.
2. Hôpital Montfort à Ottawa.
3. Maison Fraternité - Fraternity House à Vanier, à l'égard des programmes exécutés pour le compte du ministère de la Santé et du ministère des Services sociaux et communautaires.
4. Hébergement Renaissance Inc. à Ottawa.
5. Centre médical Ste-Anne Inc. à Ottawa.
6. Services psychiatriques francophones de l'Est de l'Ontario à Ottawa.
7. Royal Ottawa Hospital, mais seulement à l'égard du Centre de réhabilitation.
8. Services de toxicomanie Cochrane Nord Inc. - North Cochrane Addiction Services Inc. à Kapuskasing, Cochrane, Hearst et Smooth Rock Falls, à l'égard des programmes exécutés pour le compte du ministère de la Santé.
9. Hearst, Kapuskasing, Smooth Rock Falls Counselling Services/ Services de counselling de Hearst, Kapuskasing, Smooth Rock Falls, à l'égard des programmes exécutés pour le compte du ministère de la Santé.
10. Maison Renaissance de la réhabilitation à Hearst, à l'égard des programmes exécutés pour le compte du ministère de la Santé.
11. Maison Arc-En-Ciel Centre de réhabilitation du Nord de l'Ontario Inc. à Opasatika, à l'égard des programmes exécutés pour le compte du ministère de la Santé.
12. Sensenbrenner Hospital à Kapuskasing.
13. Le Service Familial de la région de Sudbury Inc., à l'égard des programmes exécutés pour le compte du ministère des Services sociaux et communautaires et du ministère des Services correctionnels.
14. Maison Décision House à Ottawa, à l'égard des programmes exécutés pour le compte du ministère des Services correctionnels.
15. Les Services correctionnels communautaires de Prescott-Russell et Glengarry, à l'égard des programmes exécutés pour le compte du ministère des Services correctionnels.
16. Centre d'activités françaises de Penetanguishene, à l'égard des programmes exécutés pour le compte du ministère des Services sociaux et communautaires.
17. Centre des Pionniers à Toronto, à l'égard des programmes exécutés pour le compte du ministère des Services sociaux et communautaires.
18. Club d'âge d'or de la Vallée Inc./Golden Age Club of the Valley à Hanmer, à l'égard des programmes exécutés pour le compte du ministère des Services sociaux et communautaires.
19. Club Accueil/âge d'or d'Azilda, à l'égard des programmes exécutés pour le compte du ministère des Services sociaux et communautaires.
20. Union culturelle des Franco-Ontariennes à Sudbury, à l'égard des programmes exécutés pour le compte du ministère des Services sociaux et communautaires.
21. Cambrian College à Sudbury, à l'égard des programmes exécutés par l'Arc-En-Ciel/Carrousel pour le compte du ministère des Services sociaux et communautaires.
22. Association pour les handicapés mentaux de Hearst et de la région de Hearst/ Hearst and District Association for Mentally Handicapped, à l'égard des programmes exécutés pour le compte du ministère des Services sociaux et communautaires.
23. Services à la jeunesse de Hearst Inc., à l'égard des

programmes exécutés pour le compte du ministère des Services sociaux et communautaires.

24. Services familiaux du District de Cochrane-Nord/ North Cochrane District Family Services à Kapuskasing, à l'égard des programmes exécutés pour le compte du ministère des Services sociaux et communautaires.

25. Les services à la Jeunesse Jeanne Sauvé Youth Services Inc. à Kapuskasing, à l'égard des programmes exécutés pour le compte du ministère des Services sociaux et communautaires.

26. Centre de counselling familial de Timmins/ Timmins Family Counselling Centre Inc., à l'égard des programmes exécutés pour le compte du ministère des Services sociaux et communautaires.

27. Association pour l'intégration communautaire de Nipissing Ouest/West Nipissing Association for Community Living à Sturgeon Falls, à l'égard des programmes exécutés pour le compte du ministère des Services sociaux et communautaires.

28. Club d'âge d'or River Valley Golden Age Club à River Valley, à l'égard des programmes exécutés pour le compte du ministère des Services sociaux et communautaires.

29. Maison d'amitié à Ottawa, à l'égard des programmes exécutés pour le compte du ministère des Services sociaux et communautaires.

30. Centre de jour Séraphin-Marion d'Orléans, à l'égard des programmes exécutés pour le compte du ministère des Services sociaux et communautaires.

31. Le Centre de jour polyvalent des aînés francophones d'Ottawa-Carleton à Ottawa, à l'égard des programmes exécutés pour le compte du ministère des Services sociaux et communautaires.

32. Centre psycho-social pour enfants et familles Ottawa-Carleton à Ottawa, à l'égard des programmes exécutés pour le compte du ministère des Services sociaux et communautaires.

33. Coopérative Carrousel pour parents et enfants francophones Inc. à Ottawa, à l'égard des programmes exécutés pour le compte du ministère des Services sociaux et communautaires.

34. Service d'entraide communautaire à Ottawa, à l'égard des programmes exécutés pour le compte du ministère des Services sociaux et communautaires.

35. Les Soeurs de la Charité d'Ottawa (Corporation) - La Résidence Saint-Louis (Nom du programme - "Registered Business Name") à Ottawa, à l'égard des programmes exécutés pour le compte du ministère des Services sociaux et communautaires.

36. Centre de services communautaires de Vanier - Vanier Community Service Centre, à l'égard des programmes exécutés pour le compte du ministère des Services sociaux et communautaires.

37. Centre Lajoie des aîné(es) francophones de Pembroke, à l'égard des programmes exécutés pour le compte du ministère des Services sociaux et communautaires.

38. Groupe Action pour l'Enfant, la Famille et la Communauté de Prescott-Russell à Hawkesbury, à l'égard des programmes exécutés pour le compte du ministère des Services sociaux et communautaires.

39. Maison Interlude House Inc. à Hawkesbury, à l'égard des programmes exécutés pour le compte du ministère des Services sociaux et communautaires.

40. The Prescott-Russell Association for the Mentally Retarded/L'Association pour les déficients mentaux de Prescott-Russell à Hawkesbury, à l'égard des programmes exécutés pour le compte du ministère des Services sociaux et communautaires.

41. La Société de l'aide à l'enfance de Prescott-Russell/The Children's Aid Society of Prescott-Russell à Plantagenet, à l'égard des programmes exécutés pour le compte du ministère des Services sociaux et communautaires.

42. Services communautaires de Prescott-Russell à Hawkesbury, à l'égard des programmes exécutés pour

le compte du ministère des Services sociaux et communautaires.

43. Centre d'accueil Roger-Séguin à Clarence Creek, à l'égard des programmes exécutés pour le compte du ministère des Services sociaux et communautaires.

44. Centre de services familiaux de Prescott-Russell à Hawkesbury, à l'égard des programmes exécutés pour le compte du ministère des Services sociaux et communautaires.

45. L'Équipe d'hygiène mentale pour francophones de Stormont, Dundas et Glengarry Inc. à Cornwall, à l'égard des programmes exécutés pour le compte du ministère des Services sociaux et communautaires.

46. Centre des services de développement pour Stormont, Dundas et Glengarry à Cornwall, à l'égard des programmes exécutés pour le compte du ministère des Services sociaux et communautaires.

47. Hôpital général de Hawkesbury and District General Hospital Inc.

2e Partie - 20 décembre 1990

1. The Sudbury and District Association for Community Living/Association pour l'intégration communautaire de Sudbury et district, à l'égard des programmes exécutés pour le compte du ministère des Services sociaux et communautaires.

2. Association pour les services préscolaires d'Ottawa-Carleton.

3. Centre de jour des Petits Poucets.

4. Centre des petits d'Ottawa Inc.

5. Centre préscolaire Coccinelle d'Orléans.

6. Coopérative Brin d'herbe Inc.

7. Garderie Le Cerf-volant de Gaston Vincent.

8. Garderie "Sur un nuage" d'Ottawa-Carleton.

9. Le Centre parascolaire l'Hirondelle d'Ottawa.

10. Programme Para-scolaire La Vérendrye.

11. Centre parascolaire des Pionniers.

12. Centre médico-social communautaire (Toronto) Inc.

13. Ottawa Civic Hospital Corporation, à l'égard des cliniques de soins dentaires et des cliniques de fécondation in vitro.

14. Saint-Vincent Hospital/ Hôpital Saint-Vincent (Soeurs de la Charité d'Ottawa/ Sisters of Charity at Ottawa).

15. Centre de santé Élisabeth-Bruyère/Élisabeth-Bruyère Health Centre (Soeurs de la Charité d'Ottawa/Sisters of Charity at Ottawa).

16. Hôpital général de Mattawa/ Mattawa General Hospital (Soeurs de la Charité d'Ottawa/ Sisters of Charity at Ottawa), à l'égard des services d'ambulance.

17. The Lady Minto Hospital at Cochrane, à l'égard des services d'ambulance.

18. Minto Counselling Centre, à l'égard des programmes exécutés pour le compte du ministère de la Santé.

19. The West Nipissing General Hospital/Hôpital général de Nipissing Ouest, à l'égard des services d'ambulance.

20. Timmins and District Hospital/ L'Hôpital de Timmins et du district, à l'égard des services administratifs offerts au Timmins and District Hospital Corporation, des soins primaires, secondaires et extrêmes offerts au St. Mary's General Hospital et soins de longue durée offerts au Porcupine General Hospital.

21. Nipissing District Youth Employment Service Inc., à l'égard du programme d'ordonnance de services communautaires exécuté pour le compte du ministère des Services correctionnels.

22. Recon Association, à l'égard des programmes exécutés pour le compte du ministère des Services correctionnels.

23. La Fraternité-The Fraternity, à l'égard des programmes exécutés pour le compte du ministère des Services correctionnels.

24. Volunteer Organization in Community Correctional Services (V.O.I.C.S.S.), à l'égard des programmes exécutés pour le compte du ministère des Services correctionnels.

ANNEXE 3
État des dépenses

État des dépenses pour l'exercice clos
le 31 mars 1991

Personnel		
	Salaires	1 467 163 $
	Avantages sociaux	238 795
	Total	1 705 958
Transports et communications		
	Total	130 528
Services		
	Total	1 117 505
Fournitures et équipement		
	Total	183 416
Subventions (Fonds de soutien à la communauté)		
	Total	990 000
Total des dépenses		4 127 407

C 24